

# Omavalvontasuunnitelma

Päivitetty maaliskuu 2021



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta **määräyksen** numerointia

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	11
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	11
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	11
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	12
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	14
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	16
4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	16
4.3.2 Ravitsemus.....	16
4.3.3 Hygieniakäytännöt .....	18
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	18
4.3.5 Lääkehoito.....	19
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	21
4.4.1 Henkilöstö.....	21
4.4.2 Toimitilat .....	24
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	25
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	26
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	28
11 LÄHTEET.....	29
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	30

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b> Yksityinen palveluntuottaja Kangasalan palvelutalosaatiö sr		Palveluntuottajan Y-tunnus: 0934737-7
Toimintayksikön nimi Jalmarin Koto		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kangasalan kaupunki, Kaupunginvirasto 3, Myllystenpohjantie 2, 36200 Kangasala p. 03 5655 3000 (vaihde)		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen, vanhukset 15 asiakaspaikkaa Palveluasuminen, vanhukset, 48 asiakaspaikkaa Päivätoimintapalvelut, vanhukset, 90 käyntikertaa viikossa Lähitori, vanhukset ja omaiset n. 7000 kontaktia ja käyntiä vuodessa		
Toimintayksikön katuosoite Finnentie 11		
Postinumero 36200	Postitoimipaikka Kangasala	
Toimintayksikön vastaava esimies  <b>Johtaja</b> Tanja Pitkäniitty johtajan sijainen p. 044 413 4250	<b>Palvelumuotojen vastaavat esimiehet:</b>  <b>Tehostettu palveluasuminen:</b> Kirsti Rohula, vastaava sairaanhoitaja  <b>Palveluasuminen:</b> Kirsti Rohula, vastaava sairaanhoitaja  <b>Päivätoiminta:</b> Tanja Pitkäniitty, vastaava palveluohjaaja  <b>Lähitori:</b> Tanja Pitkäniitty, vastaava palveluohjaaja	
Sähköposti etunimi.sukunimi@jalmarinkoto.fi		
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b> Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  Länsi-Suomen LH:n lupa 4.11.1997 Valvira 14.10.2002 Muutoslupa LSSAVI2010-01087/So-17ml myönnetty: 25.2.2011 Muutoslupa LSSAVI/1851/2017 myönnetty 29.3.2017 Muutoslupa LSSAVI19198/2019 myönnetty: 16.1.2020		
Palvelu, johon lupa on myönnetty  Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelujen tuottaminen: tehostettu palveluasuminen		

Ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti (Valveri): päivätoiminta, palveluasuminen, kotihoidon tukipalvelut.

**Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut)

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta  
Ilmoitus kotipalvelun tukipalveluiden tuottamisesta,  
kaupungin päätös 10.2.2021.

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta  
Muutosrekisteröinti 16.1.2020

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelut:**

Apteekkipalvelut:	Suoraman Apteekki
Kirjanpito- ja huoltopalvelut:	Talenom Oyj
Isännöinti- ja huoltopalvelut:	Pirkanmaan Laatusännöinti Oy
Pyykkihoidot:	Conforta ja Lindström Oy
Lääkäripalvelut:	Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelut
Yöhälytyspalvelut:	Hämeen Ensiapupalvelut
Hierojat:	Minna Paananen ja Leena Järvisalo
Paloilmoitinjärjestelmä:	Caverion Suomi Oy
Hissit:	Otis Oy ja Schindler Oy
Työterveyspalvelut:	Pihlajalinna, Kangasala

**Kangasalan palvelutalosaatiö sr hallitus:**

- 3 jäsentä: Kangasalan kunnanvaltuusto
- 1 jäsen: Suomen Punainen Risti ry, Kangasalan osasto
- 1 jäsen: Kangasalan Invalidit ry
- 1 jäsen: Kangasalan Reumayhdistys ry
- 1 jäsen: Kangasalan Seudun Hengitysyhdistys ry
- 1 jäsen: Kangasalan Seudun Sydänyhdistys ry

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus strategia vuosille 2020–2025

**Tehostetun palveluasumisen** yksikkö pitää sisällään kaksi ryhmäkotia Ainolan ja Jaakkolan. Asunnot on suunniteltu muistihäiriöisille, ympärivuorokautista hoivaa ja ohjausta tarvitseville asukkaille. Jokaisella asukkaalla on käytössä oma huone, wc ja peseytymistilat. Asumiseen ryhmäkodossa sisältyy ympärivuorokautinen hoiva, ateriat, vaatehuolto, kylvetysapu ja apu kaikissa normaalielämään liittyvissä asioissa. Asukkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan ryhmäkotojen arkeen, liikuntaan ja viriketoimintaan.

**Palveluasuminen** on kodinomaista asumista, jossa asukasta tuetaan arjessa selviämiseen. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asuntojen varustuksessa on otettu huomioon liikuntaesteiset asukkaat. Jalmarin Kodossa on asuntojen lisäksi palveluosa, jossa on ruokasali, sauna- ja kuntoutustilat, kokoustiloja, hoito- ja lepo huone sekä pesutupa.

#### **Päivätoiminta**

Jalmarin Kodolla on päiväkeskustoimintaa arkipäivisin maanantaista perjantaihin. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan kotona selviytymistä tarjoamalla virkistävä ja toiminnallinen päivä yhdessä toisten seurassa. Päivä sisältää aamupalan, lounaan sekä päiväkahvit, ohjatun liikuntatunnin ja vaihtelevia toiminnallisia tuokioita.

**Lähitori** tarjoaa neuvontapalveluja ja auttaa kangasalalaisia ikäihmisiä, vammaisia tai omaistaan hoitavia. Lähitorin toimintaa sisältyy erilaisia ryhmiä ja tapahtumia, myös fyysistä toimintakykyä ylläpitävät palvelut, kuten kuntosali, fysioterapeutin palvelut ja jumpat.

#### **Missio**

Hyvän elämän koti

#### **Visio**

Paras suurella sydämellä

#### **Arvot**

##### Arvostus

- Arvostamme toisiamme, olipa kyse asiakkaista, työntekijöistä tai yhteistyökumppaneista.

##### Vastuullisuus

- Osaava ja asiantunteva henkilökunta tarjoaa asiakkaille laadukkaita palveluja.
- Säätiön talous on tasapainossa ja sitä hoidetaan vastuullisesti.
- Palveluiden tuottamisessa huomioidaan kestävä kehitys niin, että arkikäytännöt kestävät ekologista tarkastelua.

##### Turvallisuus

- Jalmarin koto on turvallinen asuin- ja työpaikka. Yhteisöllisyys luo asukkaille turvaa.

#### **Arvolupaus**

Ihminen edellä suurella sydämellä

## **Toimintaperiaatteet**

Tarjoamamme palvelut ovat asiakaslähtöisiä, omatoimisuutta tukevia ja asiakkaan elämäntapaa kunnioittavia. Toimintaa ohjaavat hyvän hoidon eettiset periaatteet.

### **Yksilöllisyys**

Asiakkaat kohdataan samanarvoisina ihmisinä ja erilaisuutta arvostaen. Jokaiselle asiakkaalle suunnitellaan hänen elämäntilanteeseensa sopiva palvelukokonaisuus. Hoitotyössä näkyy aito läsnäolo, kunnioitus ja arvostus; asiakkaiden muistoja ja kokemuksia kunnioitetaan.

### **Kuntouttava työskentely**

Päivittäisessä toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan omat psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset voimavarat. Tavoitteena on tukea ja kannustaa asiakkaita käyttämään omaa toimintakykyään ja voimavarojaan arjen toiminnoissa niin, että jäljellä oleva toimintakyky pysyy yllä. Jalmarin Kodolla on oma fysioterapeutti, joka osallistuu asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitoon ja parantamiseen.

### **Kodinomaisuus ja turvallisuus**

Asukkaiden huoneet ja yleiset tilat pidetään kodinomaisena ja turvallisena. Kodinomaisen tunteen luomiseksi tehostetun palveluasumisen huoneisiin voi tuoda sänkyä lukuun ottamatta omia huonekaluja ja esineitä. Palveluasunnoissa asukkaat sisustavat huoneiston mieleisekseen omin kalustein. Avoin vuorovaikutus asiakkaiden ja omaisten kanssa tuo turvallisuutta ja luottamusta.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan työnjako

Jalmarin Kodossa riskienhallintaa tehdään kolmella eri tasolla:

- Talon johtaja ja säätiön hallitus huolehtii liiketoimintatason riskeistä laatien tarvittavat toimintaohjeet ja valvoen omavalvontaohjeistuksen toteutusta.
- Työsuojelutoimikunta huolehtii kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden riskianalyysin läpi käymisestä, sekä tarvittavien korjaustoimenpiteiden tekemisestä. Työsuojelutoimikunnan jäsenet suorittavat säännöllisesti sisäisiä työsuojelutarkastuksia ja -kierroksia työskentelytiloissa. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys
- Yksilö- ja tiimitasolla huolehditaan kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden kirjaamisesta. Samoin raportoidaan ja käsitellään *läheltä piti* -tilanteet. Jokaisen työntekijän vastuulla on tiedottaa huomaamastaan turvallisuuteen liittyvästä epäkohdasta.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Jalmarin Kodolla on käytössä vuosittain tarkistettava pelastussuunnitelma, jossa käsitellään asukkaiden, henkilöstön ja kiinteistön turvallisuuteen liittyvät riskitekijät. Pelastussuunnitelma sisältää pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelmassa ja siihen liittyvissä ohjeissa kuvataan vaaratilanteiden ennaltaehkäisy, varautuminen ja toimiminen mahdollisissa onnettomuustilanteissa. Työntekijän perehdytyksen yhteydessä opastetaan palo- ja pelastusvälineistön sijainnit sekä niiden käyttö.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön ja työterveyden kanssa. Työpaikkaselvitys työnkuormittavuudesta tehtiin sähköisellä esitietolomakkeella työntekijöille 2020. Riskikartoitus on tehty 2018. Riskikartoituksessa esille tulleet asiat kootaan yhteen ja käsitellään yhdessä henkilöstön, työterveyshuollon ja työsuojeluorganisaation kanssa. Korjaavien toimenpiteiden käynnistymistä ja toteutumista seurataan esimiesten sekä työsuojeluorganisaation toimesta. Riskikartoitukseen otetaan käyttöön 2021 Halmeri -menetelmä.

Haittatapahtumat, *läheltä piti* -tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro järjestelmään. HaiPro -järjestelmään kirjatut asiat käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Ilmoitusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa turvallisemmaksi. Käsittelystä ja mahdollisista toimenpiteistä ovat vastuussa esimiehet.

Ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi *läheltä piti* -tilanteen tai turvallisuusriskin havaitsemisen jälkeen. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa havaitsemistaan ongelmakohdista eteenpäin. Tilanteen tai epäkohdan syy selvitetään, jotta tapahtuman toistuminen voidaan estää. Ennaltaehkäisevien toimenpiteiden merkitystä korostetaan. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat lisäresursseja tai ylemmän johdon päätöksiä, viedään asia organisaatiossa nopeasti eteenpäin.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

#### Asukasturvallisuus

HaiPro asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä

Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon kirjattuna asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat

Lääkehoitosuunnitelma

Ohjeistus epäkohtiin puuttumisesta

Ohjeistus hoito- ja palveluneuvottelun järjestämisestä  
Ohjeistus MMSE -muistitestin, MNA -ravitsemustestin ja RAI -hoitoisuusmittarin käyttämiseen asukastyössä  
Ohjeistus palliativisen hoidon, saattohoidon ja kuolemantapauksen varalta

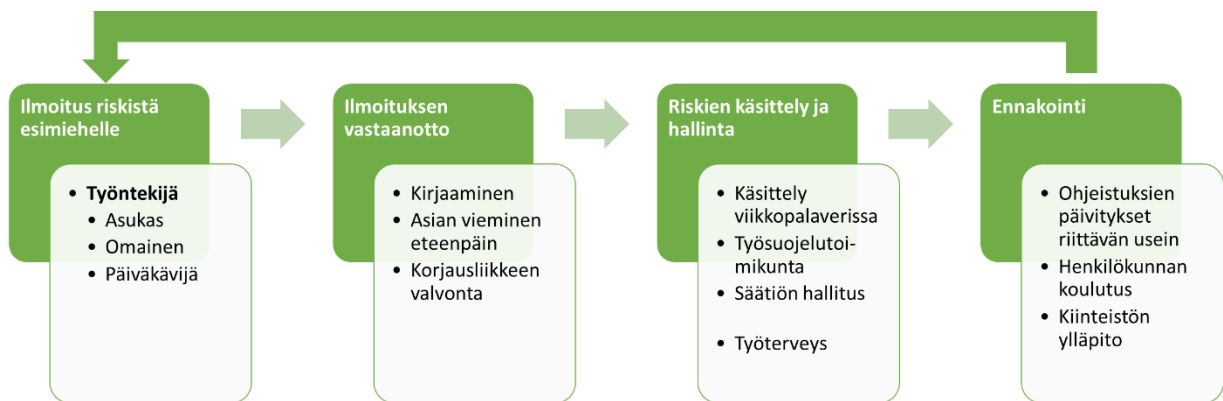
### **Yleinen turvallisuus**

Hygieniaohteet, joissa ohjeistus esimerkiksi epidemiatilanteiden varalle  
Kiinteistöön liittyvä ohjeistus esimerkiksi avainhallinnasta ja ovien lukittuna pitämisestä  
Ohjeistus terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttaman vaaratilanteen ilmoittamisesta  
Pelastussuunnitelma  
Riskikartoitukset

### **Henkilökunnan turvallisuus**

Ohjeistus häiritään puuttumisesta  
Ohjeistus kehityskeskustelujen pitämisestä  
Ohjeistus varhaisen tuen -mallista  
Perehdyttämissuunnitelma  
Tervetuloa Jalmarin Kotoon -perehdytysmateriaali

### **Riskien tunnistaminen**



Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § mukaan työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutuksessa. Ensisijaisesti työntekijä ilmoittaa havaitsemansa epäkohdan lähiesimiehelle, joka kirjaa ilmoituksen ja ryhtyy tarvittaviin toimiin epäkohdan korjaamiseksi. Ellei korjausliikkeisiin ryhdytä tulee ilmoitus tehdä Kangasalan kaupungin vanhustyön johtajalle, tai mikäli tilanne niin vaatii aluehallintoviranomaiselle. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä.



## **Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumat ja *läheltä piti* -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan tarvittavalla tasolla. Näitä tasoja ovat henkilökunnan yhteiset palaverit, työsuojelutoimikunta, työterveys ja tarvittaessa säätiön hallitus. Korjaavien toimenpiteiden käynnistymistä seurataan esimiesten ja työsuojeluorganisaation toimesta. Haittatapahtumissa keskustellaan asiaan liittyvien tahojen kanssa, ja tarvittaessa järjestetään riittävää tukea, sekä neuvontaa. Mikäli tapahtuma on vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Havaittaessa laatupoikkeama tai epäkohta selvitetään syyt ja aloitetaan korjaus toimet välittömästi. *Läheltä piti* -tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan ja käsitellään mahdollisimman nopeasti henkilökunnan kesken. Tavoitteena on ennaltaehkäistä, ja tämän vuoksi nopea ilmoittamiskäytäntö ja korjaustoimenpiteiden välitön aloittaminen ovat ensisijaisen tärkeitä. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat lisäresursseja tai ylemmän johdon päätöksiä, viedään asia organisaatiossa eteenpäin.

Vastaisen varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen, ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

## **Muutoksista tiedottaminen**

Tiedottamisessa pyritään varmistamaan, että se tavoittaa oikea aikaisesti kaikki tarvittavat tahot. Sovitut muutokset ohjeistuksissa ja toimintamalleissa tiedotetaan koko organisaatiolle viikotiedotteessa, viikkopalavereissa ja sähköpostitse. Lisäksi kerran kuussa pidetään henkilöstöinfo, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita.

Ohjeistukset tallennetaan sähköisesti niin, että ne ovat helposti kaikkien asianosaisten löydettävissä. Henkilökunnan lisäksi muita asianosaisia tiedotetaan muutoksista käytössä olevien viestintäkanavien, kuten tapaamisten, sähköpostin ja uutiskirjeiden, kautta. Tarvittaessa uudistettuja toimintamalleja ja käytäntöjä vahvistetaan myös kertaamalla niitä henkilöstön koulutuksissa ja tiedotuksen keinoin.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Päävastuu omaavolonnan suunnitelman laatimisesta on talon johtajalla ja eri palvelumuotojen esimiehillä. Omaavolonnan suunnitelma käydään muutosvaiheessa läpi henkilöstö kanssa, ja heiltä kerätään siihen kehittämisehdotuksia. Lopullisen omaavolonnan suunnitelman hyväksyy säätiön hallitus.

Omaavolonnan suunnitelman päivityksestä vastaavat henkilöt 2021

**Johtajan sijainen** Tanja Pitkäniitty

#### **Tehostettu palveluasuminen:**

Kirsti Rohula, vastaava sairaanhoitaja

#### **Palveluasuminen:**

Kirsti Rohula, vastaava sairaanhoitaja

#### **Päivätoiminta:**

Tanja Pitkäniitty, vastaava palveluohjaaja

#### **Lähtö:**

Tanja Pitkäniitty, vastaava palveluohjaaja

Erillisestä keittiön omaavolonnan suunnitelmasta vastaa emäntä Mirja Ahonen p. 044 413 4255 Päivitetty maaliskuu 2021.

Erillisestä siivoustyön omaavolonnan suunnitelmasta vastaa emäntä Mirja Ahonen p. 044 413 4255. Päivitetty maaliskuu 2021.

Omaavolonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tanja Pitkäniitty, p. 044 413 4250, tanja.pitkaniitty@jalmarinkoto.fi

### **Omaavolonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavolonnan toteutumista seurataan yksiköiden esimiesten toimesta osana päivittäistä toiminnan johtamista ja laadunvalvontaa. Mahdolliset havaitut laatu- ja toiminnan riskit, asiakaspalautteet ja henkilöstön esiin nostamat kehitystarpeet käsitellään omaavolonnan suunnitelman periaatteiden mukaisesti ja tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet.

Omaavolonnan suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa marras-joulukuussa. Omaavolonnan suunnitelman päivityksessä huomioidaan osana päivittäistä omaavolonnan esiin nousseet esimiesten, henkilöstön sekä asiakkaiden kehitys- ja muutostarpeet, mahdolliset viranomais- tai muiden vaatimusten tuomat uudet toimintamallit sekä muut ulkoisen toimintaympäristön muutokset, joilla on vaikutusta myös omaavolonnan periaatteisiin. Omaavolonnan suunnitelma hyväksytään päivityksen jälkeen säätiön kokouksessa. Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Jalmarin Kodon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä [www.jalmarinkoto.fi](http://www.jalmarinkoto.fi) -kotisivuilla, asukaskansioissa ja osastoittain henkilökunnan perehdytyskansioissa. Omavalvontasuunnitelma on myös tallennettu sähköisessä muodossa henkilökunnan käytössä olevaan pilvipalveluun. Asukkaita, omaisia ja päiväkävijöitä informoidaan tarvittaessa omavalvontasuunnitelman muutoksista.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan muuttaessa taloon hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen, palauttaminen 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 vähyys tai kipu. Palveluasumiseen muuttava asukas ei välttämättä tarvitse Jalmarin Kodon tarjoamia palveluja, mutta tästä huolimatta hänen kuntoisuuttaan seurataan palvelutarpeen selvityksillä säännöllisesti.

Toimintakyvyn arviointi ja käytettävät mittarit

Mittareina käytetään RAI-hoitoisuusmittaria, MNA-ravitsemus- ja MMSE-muistitestejä.

Hoitajat arvioivat palvelujen riittävyttä ja asukkaan toimintakykyä jokapäiväisessä työssään. Asukkailla on nimetty omahoitaja. Fysioterapeutti arvioi asukkaiden ja päiväkeskusasiakkaiden kuntoa muun muassa toimintakykytesteillä. Uusi asukas käy omalääkärin vastaanotolla lähiviikkoina taloon muutettuaan.

Asiakkaan ja hänen omaisensa mukaan ottaminen suunnitteluun

Asiakas ja/tai omaiset ovat mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa sekä päivittämisessä. Tavoitteena on ottaa huomioon asiakkaan elämänkaari ja tausta suunnitelmaa laadittaessa, ja yksilöllisessä hoivapalveluiden toteutuksessa.

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman neuvottelussa yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, toiveita ja yksilöllisiä tarpeita. Huomiota kiinnitetään etenkin asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. Tukitoimilla mahdollistetaan asiakkaiden kodinomainen ja omannäköinen elämä Jalmarin Kodossa.

Päiväkeskusasiakkaiden vointi ja kuntouttamistarve arvioidaan ohjaajien ja fysioterapeutin toimesta viikoittaisten käyntien yhteydessä.

Laadinta ja seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelman neuvottelu pidetään mahdollisimman pian asukkaan muutettua Jalmarin Kotoon. Asukkaan ja läheisten lisäksi neuvotteluun osallistuu moniammatillinen työryhmä: omahoitaja, sairaanhoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti. Suunnitelman toteutumista seurataan, ja tarvittaessa sitä päivitetään vastaamaan muuttunutta tarvetta.

Kotipalvelun tukitoimena tuotetaan mm. ateria-, virkistys-, pesula- ja siivouspalveluja.

Hoitoneuvottelun perusteella laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan asukkaan tietoihin Hilikka -asiakastietojärjestelmään, sekä tulostetaan asukkaalle. Asiakkaalle jää allekirjoitettu suunnitelma ja sen kopio liitetään hoito- ja palvelusuunnitelmakansioon. Palveluasumisessa kotihoidon laskutus perustuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen hoidon toteutukseen Hilikka -asiakastietojärjestelmän kautta. Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksutaulukko on nähtävillä Kangasalan kaupungin nettisivuilla.

Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisillä hoitajaportteilla, Hilikka -kirjauksilla sekä fyysioterapeutin tekemillä huomioilla. Keskustelut asukkaan ja omaisten kanssa ovat tärkeässä osassa palvelusuunnitelma toteutumisen arvioimisessa. Omahoitaja arvioi suunnitelman toteutumista vähintään puolen vuoden välein tai kun asukkaan toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelutarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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.

Jalmarin Kodon asiakkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen toimintakykynsä mahdollistamalla tavalla. Toimintaperiaatteena on asukkaan itsemääräämisoikeuden, tahdon ja toiveiden kunnioittaminen. Asiakkaiden kanssa keskustellaan ja kuullaan ennen heitä koskevien päätösten tekemistä niissä rajoissa kuin se on mahdollista (vrt. vaikeasti muistisairaat asukkaat).

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet, tavat ja tottumukset. Asukkaiden vuorokausirytmiiä kunnioitetaan mahdollisimman yksilöllisesti. Asukkaalle kerrotaan häntä koskevista asioista ja mahdollisista muutoksista sekä niihin johtaneista perusteista. Asukkaalta varmistetaan, onko hänellä olemassa voimassa olevaa hoitotahtoa ja tarvittaessa tuetaan häntä sen tekemiseen. Hoitotahdon avulla asukas voi tuoda esille toiveensa hoitoonsa liittyen, sekä varmistaa että hoidossa pyritään noudattamaan hänen elämänarvojaan.

Palveluasunnoissa asukkailla on omat vuokrayksiöt tai kaksiot. Asukkaiden kodeissa kunnioitetaan yksityisyyttä toteuttamalla hoito- ja hoivatyötä asukaslähtöisesti ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Asukkaita kannustetaan ja tuetaan osallistumaan talon eri tapahtumiin, mutta he itse päättävät mihin he osallistuvat. Tavoitteenamme on, että asukkaat voisivat elää oman tahdon mukaista elämää Jalmarin Kodossa.

##### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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 asiakastietoihin.

Mikäli palveluasunnossa asuvan asukkaan turvallisuutta ei pystytä takaamaan, selvitetään mahdollisuutta asentaa asukkaan oveen sähköinen hälytysjärjestelmä. Tehostetussa palveluasumisessa asukkaat voivat liikkua vapaasti omissa huoneissaan ja yhteisissä tiloissa. Ulko-ovien sisään ja ulospääsy tapahtuu ovikoodin avulla. Aidatulla sisäpihalla asukkaat voivat liikkua vapaasti itsenäisesti tai hoitajan avustamana.

Mikäli asukas ei tiedosta omaa terveydentilaansa ja hoidon tarvetta, hoitaja ohjaa asukasta ammattitaidollaan päätöksenteossa. Ensisijaisena tavoitteena on aina löytää yhteinen ymmärrys ja tahtotila hoitotoiminen toteuttamiselle. Henkilökunta on kouluttautunut muistisairaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutusmenetelmiin (esimerkiksi Tunteva- ja Kinestetikkakoulutus). Muistisairaahan hoidossa pyritään käyttämään lääkkeettömiä hoitomenetelmiä. Mahdollista rajoitustoimenpiteistä keskustellaan asukkaan, omaisten ja lääkärin kanssa. Lääkäri kirjaa asukkaan turvallisuuteen liittyvät rajoitukset Mediatrin riskitietoihin

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden asiallinen kohtelun varmistaminen ja toimenpiteet epäasiallista kohtelua havaittaessa.

Asukkaiden kohtelu perustuu yhdessä laadittuihin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa perehtymisvaiheessa. Hoidon periaatteina ovat kunnioittava ja asiakasta arvostava kohtaaminen ja vuorovaikutus.

Jalmarin Kodolla on käytössä terveydelle haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli. Toimintamalli ohjeistaa tilanteissa, joissa häirintää tai epäasiallista toimintaa havaitaan. Mikäli epäasiallisesta kohtelua havaitaan tai siitä saadaan palautetta, puututaan siihen mahdollisimman nopeasti ja tapahtuma kirjataan käyttäen *Ilmoitus häirinnästä* -lomaketta. Tapahtumasta keskustellaan tilannekohtaisesti myös asukkaan ja omaisten kanssa. Tapahtuman luonteen mukaan asiasta tehdään myös HaiPro-ilmoitus tai merkintä Hilkkään.

Epäasiallinen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

Asukasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan tilanteesta esimiehen toimesta. Heitä informoidaan tilanteen käsittelystä ja mahdollisista sovituista toimenpiteistä siltä osin, mikä koskee asiakasta ja mikä ei ole luottamuksellista esimerkiksi työsuhteen hoitoon liittyvää informaatiota.

Olemme ilmoitusvelvollisia myös yhteistyötahojen suuntaan, mikäli epäasiallista kohtelua kohdentuu heidän sitoumuksellaan meillä asuviin henkilöihin erillisten ohjeistusten mukaisesti. Vakavissa kaltoinkohtelutilanteissa, esimerkiksi henkilökuntaan kuuluvan varastaessa asukkaalta rahaa tai pahoinpidellessä tätä, tehdään asiasta myös rikosilmoitus.

### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden, 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 eritaivoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

#### **Palautteen kerääminen**

Asiakkailta ja läheisiltä kerätään asiakaspalautetta ja toiveita toiminnalle keskustelemalla heidän kanssaan hoiva- ja asiakastilanteissa, asukasraadeissa sekä omaistenilloissa. Palautetta on mahdollisuus antaa myös sähköisesti nettisivuston kautta tai suoraan sähköpostitse. Jatkuvan palautteen antamiseen on valmis lomakepohja ja palautelaatikko pääoven vieressä. Asukas- ja omaiskyselyjä pyritään tekemään vuosittain.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti hoitajien tai hoitotiimien kesken, sekä tarvittaessa laajemmin yhteisissä viikkopalavereissa mahdollisten tarvittavien kehitystoimenpiteiden ja uusien toimintaohjetarkennusten osalta. HaiPro -järjestelmään kirjattuihin laatu- ja tulo-osuudet toimivat myös omavalvontapalautteena toiminnasta ja toimintatapoja muutetaan kirjausten pohjalta vastaavien tapahtumien välttämiseksi.

Vuosittaisen kyselyn tulokset analysoidaan ja käydään läpi henkilöstön, asukkaiden, omaisten kanssa sekä hallituksessa. Tulokset välitetään myös palvelujen ostajalle, Kangasalan kaupungille. Kyselyn perusteella esiin nousseet ongelmakohdat korjataan toimintatapoja muuttamalla, tai tekemällä tarvittavat turvallisuuteen vaikuttavat korjaukset välittömästi.

### **4.2.4 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 vastuuhenkilölle 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.

Asiakaan ollessa tyytymätön hoitoonsa hänellä on oikeus tehdä muistutus työyksikön vastuuhenkilölle tai esimiehelle, talon johtajalle, johtavan viranhaltijalle tai potilasasiamiehelle. Johtavana viranhaltijana toimii Kangasalan kaupungin vanhustyön johtaja.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Talon sisäisesti käsiteltävät muistutukset annetaan yksiköiden vastuuhenkilöille, esimiehelle tai talon johtajalle.

Johtava viranhaltija

**Kangasalan kaupunki, vanhuspalvelut**

Vanhustyön johtaja Elina Rissa

Myllystenpohjantie 2, 36200 Kangasala

elina.rissa@kangasala.fi

puh. 050 520 7363

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Sosiaaliamies Tampere**

sähköposti: sosiaaliamies@tampere.fi

puhelin: 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

puhelin: 040 800 4186, ma - to klo 9 – 11

Frenckellinaukio 2 B

postiosoite PL 487

33101 Tampere

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana neuvon lain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaen asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Lisätietoa: [www.tampere.fi/sosiaaliamies](http://www.tampere.fi/sosiaaliamies)

d) Muistutusten, kanteluluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään niiden vakavuudesta ja antotavasta riippuen talon sisäisesti, Kangasalan palvelutalososäätien johtoryhmässä, hallituksessa ja tarvittaessa Kangasalan kaupungin sosiaalitoimissa. Mikäli muistutus antaa aiheutta, ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittelyaika riippuu siitä, käsitelläänkö muistutus omassa työyksikössä vai esimerkiksi säätien hallituksessa, joka kokoontuu noin kahden kuukauden välein.

Talon sisäisten muistutusten käsittely:

- Kirjallinen kuittaus muistutuksen vastaanottamisesta ja käsittelyn aloittamisesta annetaan mahdollisimman pikaisesti, viimeistään 1- 2 arkipäivän kuluessa.
- Muistutuksen laajuus ja mahdollisten asianosaisten paikallaolo vaikuttavat muistutuksen käsittelyn kokonaisaikaan. Tavoitteena käsitellä muistutukset 2 viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Käsittelyn viivästyessä esimerkiksi kuulemisten osalta johtuen työvuoroista, informoidaan viiveestä muistutuksen antanutta tahoa.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Hoitotyötä toteutetaan mahdollisimman pitkälle kuntouttavaa työotteella ja henkilökunnan osamista päivitetään alan koulutuksella. Vuoden 2017-2018 aikana neljä lähihoitajaa on suorittanut geriatrian kuntoutusalan opinnot Tredun järjestämässä oppisopimuskoulutuksessa. Hoitohenkilökunta on osallistunut kinestetikkakoulutukseen keväällä 2018. Tavoitteena on koulutusten jatkaminen edelleen yhteistyössä Kangasalan kaupungin kanssa. Vuoden 2020 syksyllä oli henkilöstölle kolme muistisairaana kohtaamista koskevaa koulutusta. Vuonna 2021 järjestetään henkilöstölle kattavasti hätäensiapu- ja työhyvinvointikoulutusta.

Toimintakykyä edistävän työskentelytavan tavoitteena on ottaa käyttöön asukkaan omat voimavarat ja tukea niitä. Henkilökunta toimii hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti tukemalla ja edistämällä asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Jalmarin Kodossa on oma fysioterapeutti ja kuntoutustilat. Talon ympärille on rakennettu erityisesti ikäihmisille tarkoitettu turvallinen ulkoilureitti aktiivilaitteineen.

Fysioterapeutin järjestämät ryhmä- ja yksilökuntoutukset tukevat asiakkaiden fyysistä toimintakykyä niin sisällä kuin ulkona. Vuosittain erilaiset teemat aktivoivat asiakkaita liikkumaan. SPR:n vapaaehtoisystävät auttavat viikoittain ikäihmisten ulkoiluissa ja virkistäytymisessä. Talon lähihoitajat järjestävät yhteisiä aktiviteetteja asiakkaille muistin ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäämiseksi. Lähitoritoiminta on myös asukkaille avointa. Yhteistyö koulujen, päiväkotien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa on aktiivista ja yhteisöllisyyttä rikastuttavaa toimintaa.

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden seuranta

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Näiden tavoitteiden täyttymistä seurataan säännöllisesti. Asukkaan vointia seurataan kirjauksin ja raportein ja keskusteluissa asukkaan ja omaisten kanssa. Asukkaan omahoitaja arvioi asukkaan ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutumista puolen vuoden välein tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä terveydentilan arviointiin käytetään RAI-järjestelmää. RAI-arvioinnin tekee omahoitaja.

### 4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan nimeämä asiantuntijatyöryhmän laatimaa ja vuonna 2020 julkaistua ikääntyneiden ruokasuositusta ja soveltuvin osin väestötason ravitsemussuosituksia, jotka ovat julkaistu vuonna 2014. Tehostetussa palveluasumisessa tarjotaan viisi ateriaa päivässä ja lisäksi tarvittaessa yö- ja välipaloja. Palveluasumisen asukkaille on tarjolla eri sisältöisiä ateriapaketteja, joilla on mahdollisuus kattaa koko päivän ateriatarpeet asukkaan niin halutessa.

Ruuat valmistetaan talon omassa keittiössä huomioiden erityisruokavaliot ja ruoan riittävä energiatiheys. Tämän lisäksi kiinnitetään huomiota proteiinien laatuun ja riittävään kuidun saantiin. D-vitamiinin riittävä saantiin opastetaan, ja tarvittaessa ohjataan käyttämään vitamiinivalmisteita riittävän saannin varmistamiseksi. Asukkaan ruokailutapahtumasta pyritään tekemään miellyttävä ja tarvittaessa käytetään ruokailun apuvälineitä kuten nokkamukia ja erityisruokavälineitä.

Palveluasunnoista aterioille tullaan pääsääntöisesti ruokatupa Wilhelmiinaan itsenäisesti tai hoitajien tuella. Yhteinen ruokailu ja sosiaalinen vuorovaikutus edistävät hyvinvointia. Erityisyyistä ateriat toimitetaan kotiin kahden viikon ajan. Sen jälkeen neuvotellaan lisäavun järjestämisestä omaisten tai ulkopuolisen avun turvin.

#### Seuranta

Asukkaiden ravitsemusriskin tunnistamiseen käytetään MNA-arvioita puolen vuoden välein. MNA-arviointi liitetään RAI-arviointiin. Lisäarviointeina ovat painon seuranta, laboratoriotestit ja tarvittaessa nestelista. Erityistilanteissa (esimerkiksi saattohoito) ravitsemus toteutetaan asukkaan mieltymyksen mukaan ja hänen ehdoillaan. Ruokahalun heiketessä tehdään kirjaus Hilikkaan ja aloitetaan painon seuranta, tarkistetaan tarvittaessa suun terveydentila sekä toimitaan lääkärin tai sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaan. Asukkaan ravitsemustilan niin vaatiessa konsultoidaan Kangasalan kaupungin ravitsemusterapeuttia. Ravitsemusterapeutti järjestää myös henkilökunnalle tarvittaessa ravitsemukseen liittyvää koulutusta. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää etenkin silloin, kun asukkaan terveydentila edellyttää painon seuranta tai lisäravinteiden hankkimista.

### 4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Pirkanmaan Sairaanhoidopiirin hygieniayhdyshenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja Kirsti Rohula, joka vastaa hygienia-asioista ja niihin liittyvistä laatuasioista. Yhdyshenkilö osallistuu PSHP:n järjestämiin koulutuksiin. Hygieniaohjeet on tehty ohjaamaan päivittäistä toimintaa. Hygienia-tason seuranta on osa päivittäistä hoitotyön ja hoitajien sekä hoitotiimin omavalvontavastuuta ja lähiesimiestyötä. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien tarttuminen toisiin asukkaisiin, työntekijöihin, omaisiin ja vierailijoihin. Infektioiden leviämistä pyritään estämään opastamalla vieraita käyttämään käsien desinfiointiaineita asianmukaisesti, esimerkiksi käytäviltä, ruokatuovasta ja wc:stä löytyy käsidesiannostelijoita. Epidemiatilanteissa vierailijoita tiedotetaan asiasta ulko-oviin laitettavilla ilmoituksilla.

Hyvä henkilökohtainen hygienia luo perustan tartuntatautien ehkäisylle. Hoito- ja keittiötyössä ei käytetä rannekelloa, sormuksia, käsikoruja, eikä kynsilakkaa. Käsien ihosta tulee huolehtia, sillä terve iho antaa suojaa ulkopuolisilta taudin aiheuttajilta vastaan. Henkilökunnan tulee hallita oikeat käsienpesu, niistämis- ja yskimistavat, joista on lisäksi ohjeistuksia näkyvillä paikoilla. Käsihygieniaa huolehditaan huolellisella käsienpesulla ja tarvittaessa käytetään desinfiointiaineita. Niistettäessä käytetään kertakäyttönäiliinaa, joka heitetään käytön jälkeen välittömästi roskeeseen. Yskittäessä käytetään kertakäyttönäiliinaa tai ellei sitä ole saatavilla hihan kynnärtaivetta. Käytetty kertakäyttönäiliina heitetään välittömästi roskeeseen.

MRSA ja ESBL:n kantajuus ei ole sairaus vaan poikkeavuus elimistön bakteerikannassa. Yksikössä noudatetaan tavanomaisia varotoimia: huolellinen käsihygienia, tarvittaessa suojavaateus, oikeat työtavat eli puhtaasta likaiseen. Työyksikössä huomioidaan eritetahrojen desinfektio. MRSA asukkaiden hoidossa noudatetaan Tampereen sairaanhoidopiirin antamia ohjeita koti-hoidossa, jolloin lähikontaktissa hoitaja pukeutuu suojavaatteisiin. Kätet desinfioidaan ennen suojavaatetuksen pukemista (suojaessu / -takki, käsineet ja tarvittaessa suojamaski sekä suojalasit). Hoitaja riisuu suojavaatteet asianmukaisessa järjestyksessä. Suojavaateus riisutaan, laitetaan roskapussiin, joka suljetaan. Kätet desinfioidaan. Roskat viedään välittömästi jäteastiaan. Suojavaatetusta ei käytetä, mikäli huoneeseen viedään esimerkiksi lehti tai ruokatarjotin.

### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) asiakkaiden hammashoittoon, kiireettömään sairaanhoitoon, kiireelliseen sairaanhoitoon ja äkillisiin kuolemantapauksiin liittyvä ohjeistus.

Asukkaille tehdään taloon tultaessa lääkärintarkastus ja terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuvat muutokset kirjataan joka työvuorossa asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Kangasalan terveyskeskuksen omalääkäri, jonka vastaanotto on kerran viikossa. Lisäksi hänelle on konsultointimahdollisuus arkipäivisin. Sairaanhoitaja pitää viikoittain vastaanottoa ja tekee arvion lääkärin vastaanottoajan tarpeellisuudesta. Veriko-keet otetaan pääosin Jalmarin Kodolla.

Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Palveluasuntojen henkilöstö on paikalla aamu- ja iltavuoroissa, yövalvonnasta vastaa ulkopuolinen hälytyspalvelu.

#### **Hammashoito**

Suun terveyden tilan seuranta kuuluu kokonaisvaltaiseen hoitotyöhön. Hammashoidon tarve huomioidaan osana päivittäistä hoivaa. Mikäli huomataan tarvetta hammashoidolle, asiasta

keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, ja tilataan sovitusti tarvittaessa aika hammashoitalta tai -lääkäriltä. Hammaslääkäripalvelut toteutetaan Kangasalan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai asukas itse valitsee yksityisen hammaslääkärin palvelut. Suuhygienistin ennaltaehkäisevät käynnit tehostetun palveluasumisen asukkaille aloitettiin kesällä 2016.

#### **Kiireetön sairaanhoito**

Tarvittaessa asukkaiden terveydentilaa koskevissa asioissa konsultoidaan lääkäriä tai varataan aika lääkärin vastaanotolle. Terveydentilan muutokset kirjataan Hilkkaan ja omalääkäri Mediatri tietokantaan.

#### **Kiireellinen sairaanhoito**

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativille asukkaille tilataan sairaskuljetus. Häätäkeskus arvioi kiireellisyyden ja kuljetustavan. Terveydentilan muutokset kirjataan sairauskertomustietoihin.

#### **Palliatiivinen hoito, saattohoito ja kuolemantapaukset**

Jalmarin Kodolla on erillinen ohje palliatiivisen hoidon, saattohoidon ja kuolemantapausten varalta. Asukkailla on oikeus viettää viimeiset hetket tutussa ympäristössä, ja tätä varten laaditaan riittävän ajoissa hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan, hoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa. Asukkaan niin halutessa mukaan otetaan omainen, läheinen tai edunvalvoja. Asukkaita kannustetaan hoitotestamentin laatimiseen. Vastuun palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteutuksesta on lääkärillä. Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen, ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaan.

b) Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta.

Hoitajat seuraavat kotikäynneillä asukkaiden terveydentilaa. Tarvittaessa hoitajat kontrolloivat terveydentilaa erilaisin mittauksin (verensokerinmittaus, verenpaine ja pulssi, lämpö jne.). Hoitajat informoivat sairaanhoitajaa (sairaanhoitaja tekee kotikäynnit) joka tarvittaessa konsultoi omalääkäriä.

Hoitoneuvottelu järjestetään tarvittaessa, jossa on mukana asukas, asukkaan niin toivoessa omainen, omahoitaja ja lääkäri. Päivittäisissä kirjauksissa otetaan kantaa asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan. Hoitoneuvottelujen järjestämisestä on oma ohjeensa.

c) Vastuu

Yksiköiden hoidon kokonaisuudesta vastaavat esimiehet. Hoitotyön päivittäisestä toteutuksesta vastaa työyhteisön moniammatillinen tiimi, joka koostuu lähi- ja sairaanhoitajista

#### **4.3.5 Lääkehoito**

STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Jalmarin Kodon lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään vuosittain SM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (2002:32) mukaisesti. Terveyskeskuksen ylilääkäri hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetaan työntekijöiden lääkelupakäytännöt.

Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaa omalääkäri tai erikoislääkäri. Tehoste-  
tussa palveluasumisessa lääkehoito tarkistetaan vähintään puolivuositain asukaskohtaisesti.  
Palveluasunnoissa asuvien asiakkaiden lääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Päi-  
väkeskustoimintaan osallistuvat asiakkaat tuovat omat lääkkeet mukanaan.

Palveluasumisessa siirryttiin 2018 pääsääntöisesti lääkkeiden annosjakeluun, jonka toteuttaa  
Suoraman apteekki. Tilapäiset lääkekuurit esim. antibioottikuurit jaetaan asukkaan lääkedoset-  
tiin, samoin verenhennuslääkkeet. Lääkityspoikkeamia seurataan ja ennaltaehkäistään muun  
muassa HaiPro -järjestelmän avulla

b) Vastuu

Yksikön esimies ja sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman perehdyttämisestä ja  
noudattamisesta. Jalmarin Kodossa on käytössä oma talokohtainen lääkehoitolupa näyttöi-  
neen, jonka hyväksyy vastaava sairaanhoitaja (hoitotyön esimies). Käytännön lääkehoidosta  
vastaavat sairaanhoitajat yhdessä lähihoitajien kanssa.

#### **4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden  
siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Palvelunantajien välistä  
yhteistyötä vaaditaan asiakkaan kannalta toimivan ja hänen tarpeitaan vastaavan palvelukoko-  
naisuuden saavuttamiseksi. Erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien  
kanssa.

Jalmarin Koto tekee tiivistä yhteistyötä Kangasalan kaupungin ja Kangasalan sosiaali- ja ter-  
veyskeskuksen kanssa. Kaupungin ja eri yhdistysten edustajat toimivat säätiön hallituksessa.  
Kaupungin SAS-ryhmä valitsee Jalmarin Kodon asukkaat, ja päiväkeskusasiakkaiden valin-  
nasta vastaavat kaupungin asiakasohjaajat. Kaupunginedustajat tekevät vuosittain tarkastuk-  
sen palvelujen ja hoidon sovitun mukaisesta toteutuksesta.

Yksittäisen asiakkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimi-  
joiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asiakastie-  
toja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla.

Jalmarin Kodossa sijaitsee kaupungin vapaaehtoistyön keskus ja Lähitori, joiden puitteissa yh-  
teistyö kaupungin toimijoiden kanssa on tiivistä. Yhteistyö on tiivistä myös useiden eri järjestö-  
jen ja yhdistysten kanssa.

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Laadunvarmistus

Jalmarin Koto vastaa alihankkijoiden työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo  
työn laatua sekä toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palvelutuottajien kanssa. Jatkuva  
laadunseurannassa ja reklamaatioiden dokumentoinnissa käytetään hyväksi Jalmarin Kodon  
laadunhallinnan menetelmiä. Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa osana  
säännöllisiä tapaamisia, ja tarvittaessa erillisesti, mahdollisten reklamaatioiden pohjalta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

#### Asiakasturvallisuuden toteutus

Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Talossa on osoitteellinen paloilmaisinjärjestelmä ja automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinkleri). Paloilmaisimet testataan kuukausittain ja määräaikaistarkastukset tehdään kolmen vuoden välein. Pirkanmaan pelastuslaitos suorittaa palvelutalossa yleisen palotarkastuksen kahden vuoden välein (Pelastuslaki 379/2011).

Palveluasunnoissa asuva asiakas voi turvahälytysjärjestelmän avulla hälyttää apua, ja saada puheyhteyden hoitajaan klo 7-21 välisenä aikana. Yö aikaan klo 21-07 asukkaiden turvahälytyksiin vastaa Hämeen Ensiapu palvelu OY. Turvahälytysjärjestelmä on uusittu vuonna 2017. Tarvittaessa palveluasumisen asukasturvallisuutta pystytään lisäämään asunnon oveen asennettavalla ovihälyttimellä. Tehostetun palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Henkilökunnan osaaminen varmistetaan tarpeen mukaisilla sekä lakisääteisillä koulutuksilla. Palo- ja pelastuskoulutuksia on henkilöstölle vuosittain ja uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu talon turvallisuusasioihin perehdyttäminen. Henkilöstön koulutus ja ammattitaidon ylläpitäminen ovat olennainen osa asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

Jalmarin Kodolla on tallentava turvakamera ja ovivalvonta. Kameravalvonnassa noudatetaan tietosuojajoheistusta. Palveluasumisen puolella A- ja B- rapun ovet ovat lukittuna myös päivä-aikaan. Vieraat pääsevät rapuista sisään ovikelloa soittamalla. Pääovi on päivisin auki.

### **4.4.1 Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Vanhuspalveluita koskee sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Luvanvaraisessa toiminnassa tulee ottaa huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

a) Henkilöstön määrä ja rakenne

Jalmarin Kodolla työskentelee ammattitaitoinen, koulutettu STM:n suositusten mukaisesti mitoitettu henkilökunta. Kaikilla työntekijöillä on työtehtävän edellyttämät ammattiopinnot. Yhteensä vakituisia työntekijöitä on 36, joista 2 työsuhdetta jätetty avoimiksi koronavuosi huomioiden. Vuonna 2021 tehostetun palveluasumisen mitoitusta on 0,63 työntekijää asukasta kohden, AVin 16.1.2020 lupapäätöksen mukaisesti. Lisäksi tehostetusta palveluasumisesta työskentelee tuki- ja laitoshuollon työntekijöitä. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista ([565/2020](#)) mukaisesti ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta 0,7 sovelletaan viimeistään 1. huhtikuuta 2023.

Ammattinimikekohtainen henkilöstömitoitustaso omavalvontasuunnitelman päivitshetkellä:

Toimipiste	Nimike	Määrä	Yhteensä
Toimisto	Johtaja	1,00	
	Sihteeri	1,00	(tukihenkilöstössä)
Tehostettu palveluasuminen	Vastaava sairaanhoitaja	0,30	
	Sairanhoitaja	1,50	
	Lähihoitaja	8,80	
	Hoiva-avustaja	0,50	
	Laitoshuoltaja ja hoiva-avustaja	1,50	
	<i>Tukihenkilöstö</i>	0,40	13,00
Palveluasuminen	Vastaava sairaanhoitaja	0,60	
	Sairanhoitaja	1,00	
	Lähihoitaja	8,50	
	<i>Tukihenkilöstö</i>	1,80	11,90
Päiväkeskus	Lähihoitaja	1,50	
	Nuoriso- ja yhteisöohjaaja	1,00	
	<i>Tukihenkilöstö</i>	0,70	3,20
Lähtö	Vastaava palveluohjaaja	0,65	
	Ohjaaja	0,90	
	Fysioterapeutti	0,45	
	<i>Tukihenkilöstö</i>	0,50	2,50
Keittiö	Emäntä	1,00	
	Suurtaloukokki	2,00	3,00
Laitoshuolto palveluosa	Laitoshuoltaja	1,00	
Kiinteistö	<i>Laskennallinen henkilöstö</i>	0,35	0,35
<b>Henkilöstö yhteensä:</b>			36

Vakinaisen työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarviossa ja toimintasuunnitelmassa. Toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja henkilöstömäärän riittävyyttä seurataan kuukausittain, kvartaaleittain ja vuositasolla. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan myös henkilöstön palautteen, asiakaspalautteiden ja poikkeamaraporttien pohjalta.

b) Sijaisten käyttö

Asiakkaiden hoito ja turvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairauspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaisilla tai tuntiperusteisilla sijaisuuksilla. Ennen ulkopuolisen sijaisen hankkimista arvioidaan talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet vuorokohtaisesti. Pidemmissä määräaikaisissa poissaoloissa, kuten vanhempainvapaat, haetaan pääsääntöisesti täysiaikainen sijainen tiedossa olevalle pidemmälle poissaolojaksolle.

Yllättävissä asiakkaiden hoidon tarpeen lisääntymisissä hankitaan sijainen, mikäli turvallinen ja laadukas toiminta sitä edellyttää.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvuorosuunnittelu ja henkilöstön vahvuus perustuvat aina asiakastilanteeseen ja sen vaati-  
maan henkilöstömäärään. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairaus- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seuranta tehdään reaaliaikaisesti.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Jalmarin Kodossa käytetään yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

a) Rekrytointi

Vakinaisia työntekijöitä haetaan pääasiallisesti ulkoisella haulla. Hakijoiden kelpoisuus tarkistetaan hakuprosessin yhteydessä, samoin hakijan soveltuvuus ja luotettavuus (JulkiTerhikki) työtehtäviin arvioidaan. Esimiesvalinnat tekee säätiön hallitus johtajan esitysten perusteella. Muut vakinaiset henkilökuntavalinnat tekee johtaja yhdessä vastaavan esimiehen kanssa. Lyhytaikaisten sijaisuuksien osalta vastaavilla esimiehillä on toimivalta tehdä sijaisvalinnat ja varmistaa työntekijöiden kelpoisuus. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta työntekijöiksi on omat ohjeensa.

### **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, kuten suhtautumista asiakkaisiin ja työhön (esimerkiksi itsemääräämisoikeuden tukeminen tai omavalvonnan muutokset). Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan, ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

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 riskinhallinnan 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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.



Uuden työntekijän rekrytoinnin yhteydessä perehdytys aloitetaan johtajan tai esimiehen toimesta työsopimukseen ja -ehtoihin liittyvistä yleisistä asioista. Työsopimukseen on kirjattu vaihtelovelvollisuus. Yleiseen perehdytykseen kuuluu omavalvonnan toteuttamiseen, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat, ja näistä taidoista järjestetään henkilöstölle tarvittaessa lisäkoulutusta. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Jalmarin Kodolla on perehdyttämiseen laaja ohjekokonaisuus, joka päivitetään vuosittain. Perehdyttämisen apuna käytetään myös ”*Tervetuloa Jalmarin Kotoon*” -opaslehtistä. Käytännön perehdytys tapahtuu perehdytykseen sovitun vastuuhenkilön kanssa. Opiskelijoille nimetään oma ohjaaja.

b) ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista

Jokaisella on velvollisuus raportoida asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Kun kysymys vaaratilanteista tai niiden uhista, ilmoitus tehdään HaiPro -järjestelmän kautta. Samoin jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esimiehelleen välittömästi. Esimies ryhtyy tämän jälkeen tarvittaviin toimenpiteisiin asian selvittämiseksi.

c) Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilöstön kehittämisen, osaamisen ja johtamisen painopisteet suunnitellaan vuosittain osana toiminnansuunnittelua. Näiden pohjalta laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutustarve arvioidaan kehityskeskusteluissa ja näiden pohjalta järjestetään henkilökohtaista täydennyskoulutusta tai koko henkilöstölle tarkoitettua teemakoulutusta. Henkilökunnan koulutustarvetta määrittelee suurimmaksi osaksi asiakastarpeet. Koulutus järjestetään omana toimintana tai ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta. Koulutuksen järjestämisessä tehdään yhteistyötä Kangasalan kaupungin kanssa. Vuonna 2021 tehdään työntekijöiden osaamiskartoitus, joka toimii koulutussuunnitelman 2022 pohjana

Yleisten koulutusten lisäksi järjestetään henkilöstön kehittämisiltapäiviä sekä säännöllisesti ensiapu-, palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksia. Näihin koulutuksiin osallistuminen dokumentoidaan. Henkilöstön koulutuksen toteutumista seurataan vuositasolla.

#### 4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palvelutalon A-osassa (valmistumisvuosi 1996) ja B-osassa (valmistumisvuosi 2002) on yhteensä 36 yhden hengen ja 6 kahden hengen palveluasuntoa. Asunnoissa on tupakeittiö, makuuhuone, WC- ja kylpyhuonetilat ja parveke. Asuntojen koko vaihtelee 35 m<sup>2</sup> - 60 m<sup>2</sup>. Tehostetun palveluasumisen ryhmäkodeissa on asukkaiden käytössä yhteiset oleskeluhuoneet (tupakeittiö) ja iso turvallinen piha-alue. Yhden hengen huoneita on 11 ja kahden hengen huoneita kaksi. Omaisten ja läheisten yöpyminen on mahdollista asukkaiden omissa huoneissa.

Talon eri kerroksista on hisseillä esteetön pääsy ruokasaliin ja muihin yleisiin tiloihin. Palveluasuntojen yhteydessä on joka kerroksessa yhteinen oleskelutila. Tehostetun palveluasumisen asukkaat ruokailevat ryhmäkotien tupakeittiöissä, jonne ruoka haetaan talon keittiöltä.

Tehostetun palveluasumisen asukkaat saunovat tilojen yhteydessä olevassa saunassa. Palveluasuntojen asukkailla on mahdollisuus käyttää yleisten tilojen saunaosastoa. Yleisistä tiloista löytyy myös ruokasali, monitoimitila, lukusali, kabinetti ja kuntosali, joihin on esteetön pääsy hisseillä sisäkautta. Allasosasto poistettiin käytöstä keväällä 2020. Kaikkia yleisiä tiloja käyte-

tään talon omin toimintoihin, ja niitä voidaan myös vuokrata ulkopuolisille käyttäjille. Päiväkeskustoiminnassa on mukana omavalvontasuunnitelman päivityshetkellä noin 60 asiakasta (korona, normaalisti n. 75) jakautuen viiteen arkipäivään viikossa. Päiväkeskustoiminnassa käytetään talon yleisiä tiloja monipuolisesti.

Siivous ja pyykkihuolto

Yleisten ja tehostetun palveluasumisen tilojen siivouksesta huolehditaan omana työnä. Palveluasuntojen siivouksen järjestää asukas itse tekemällä siivouksen omana työnä tai tilaamalla palvelun siivousyrittäjältä. Kevästä 2020 alkaen asukkailla oli mahdollisuus ostaa kotipalvelun tukipalveluna siivouspalveluja. Hoitajat huolehtivat asuntojen kevyestä, päivittäisestä siistimisestä. Talon pyykkihuolto hoidetaan pääsääntöisesti omana työnä. Tehostetussa palveluasumisessa lakanoiden pesu hoidetaan ostopalveluna, samoin kuramattojen pesu hoidetaan ostopalveluna.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Jalmarin Kodossa on ulko-ovien tapahtumat tallentava kulunvalvontakamera. Kameroiden tallenteiden käyttö rajattu tilanteisiin, joissa pitää selvittää epäasiallisia ja/tai epäasialliseen aikaan tapahtuneita tunnistamattomia kulkemisia ja tilanteita. Palveluasunnoissa asukkailla on hälytysrannekkeet ja turvapuhelimet. Turvahälytykset ohjautuvat hoitajien mobiililaitteisiin klo 7-21 ja yöaikaan Hämeen ensiapupalveluun. Henkilökunnalla on vuorokohtaiset henkilöturvahälyttimet. Palotilanteiden varalle kaikissa kiinteistön tiloissa paloilmatisimet, paloilmaitin painikkeet, palokellot ja sprinklerit.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkaiden hälytysjärjestelmän toiminnasta huolehtivat hoitajat päivittäin. Järjestelmään on sisäänrakennettu vikailmoitukset ja ongelmien esiintyessä ollaan yhteydessä järjestelmän toimittajaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sihteeri Heli Hiltunen p. 044 413 4251

#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Jalmarin Kodossa käytetään asukashoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita. Tehostetun palveluasumisen asukkailla on sairaalasängyt. Apuvälineinä käytetään muun muassa henkilönostimia, siirto-/pyörähdyslevyjä, sähkösuihkutuoleja, rollaattoreita, pesulavitsa, manuaalisia - ja sähköpyörätuoleja. Hoitotyössä käytettäviä laitteita ovat INR-, verenpaine- verensokeri- ja kuumemittarit.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja toteutuminen

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Apuvälineiden ja laitteiden hankinta tehdään aina asiakaskohtaisen tarveharkinnan pohjalta. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien / asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin. Tehostetussa palveluasumisessa esimiehet vastaavat kukin omien yksikköjensä laitteiden päivittäisestä toiminnasta ja jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

Vaarailmoitukset

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan HaiPro -järjestelmään. Tämän lisäksi tehdään tarvittaessa ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälineiden huollon toteutumisesta ja kunnosta vastaa fysioterapeutti Mikko Kivimäki  
p. 044 413 4262

Terveydenhuollon ja sairaanhoidon tarvikkeet ja välineet kunnosta vastaa sairaanhoitaja  
Kirsti Rohula p. 044 044 413 4270

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaa henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

### a) Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Jalmarin Kodolla on tehty suunnitelma EU:N tietosuoja-asetuksen (2016/679) ja 1.1.2019 tulleen tietosuojalain noudattamisesta kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Jalmarin Kodon sairaanhoitajilla on katseluoikeus Kangasalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Palvelua tuotetaan kaupungin toimeksiantona ja henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä toimii Kangasalan kaupunki.

Henkilötietolain (523/1991) mukainen informointi ja asukastiedot tallennetaan keskitettyyn rekisteriin (Hilkka). Lisätietoja saa Jalmarin Kodon tietosuojaselosteesta, josta asukkaita ja omaisia informoidaan. Tietosuojaseloste on nähtävillä ilmoitustauluilla. Johtaja ja esimiehet perehdyttävät työntekijät salassa pidettäviin asioihin ja asiakirjojen käsittelyyn liittyviin käytäntöihin.

Hilkka -tietokantaan kirjautumisesta laaditaan kirjallinen käyttäjälupaus ja käyttäjän tietosuojaohteet. Asiakaskohtaisten tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan arkistointisuunnitelman mukaisia säilytysaikoja ja arkistolaitoksen kulloinkin voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä.

b) Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja koulutus

Salassapitoon, tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstön koulutuksissa.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heli Hiltunen, p. 044 4134 251 heli.hiltunen@jalmarinkoto.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Edellisten vuosien turvallisuuspuutteita on korjattu seuraavasti:
- vuonna 2019 asiakasturvallisuutta lisättiin asentamalla liikekamerat A- ja B-rapun auloihin ja kiinteistön osalta toteutettiin vuonna 2019 katon paikallisia korjaustöitä. Katto oli paikoitellen vuotanut ja nämä sekä muut heikot kohdat korjattiin.
- vuonna 2020 asennettiin tehostettuun palveluasumisen puolelle merkkivalot käytävien kattoon, jotka kiinnittävät hoitajan huomioon yöaikaan, jos A- tai B-rapun ulko-ovet aukeavat.
- Vuonna 2020 teetettiin (varautumisena koronaan) tehostettuun palveluasumisen käytävälle ylimääräinen lasiovi, joka sulkemalla eristää kaksi asuinhuonetta muista.
- Vuonna 2021 ryhmäkodin hätäpoistumistieovi pyörätielle muutettiin avautumaan pelkällä koodilukolla, yhdenmukaisesti muiden tehostetun palveluasumisen hätäpoistumisovien kanssa.
- Kangasalan palvelutalosaatiön hallitus ja Kangasalan kaupunki ovat aloittaneet neuvottelut Jalmarin Kodon palvelutuotannon siirtämisestä osaksi Kangasalan kaupungin omaa palvelutuotantoa.

•

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja säätiön hyväksymisen jälkeen.

Hyväksytty säätiön kokouksessa 30.3.2021.

Paikka ja päiväys  
Kangasala 30.3.2021

Allekirjoitus

Tanja Pitkäniitty, johtajan sijainen

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

Työterveyshuoltolaki 743/1978 ja 383/2001

Työturvallisuuslaki 738/2002

Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 2016 toim. Ritva Inkinen, Petri Volmanen Suvi Hakoinen & (toim.), koska näitä asioita käsiteltiin tekstissä.

Ammattikorkeakoululaki 351/2003, Laki ammattikorkeakoululain muuttamisesta 953/2011, Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, Terveydenhuoltolaki 1326/2010, Työaikalaki 605/1996

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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