

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Julkinen palveluntuottaja Nimi: Lapuan kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0209113-7	Kunnan nimi: Lapua Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Jokilintu/Niittyvilla	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Myllykyläntie 8 B , 62100 Lapua	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettua palveluasumista vanhuksille, 15 asuinhuoneistoa, 15 asukasta	
Toimintayksikön katuosoite Myllykyläntie 8 B	
Postinumero 62100	Postitoimipaikka Lapua
Toimintayksikön vastaava esimies Osastonhoitaja Katri Lahdensuo	Puhelin 044-4384993 , 044-4384991
Sähköposti niittyvilla@lapua.fi , katri.lahdensuo@lapua.fi	
Toimintalupatiedot (julkiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (julkiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (julkiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Turvaamme iäkkäille asiakkaillemme hyvän elämän vastaamalla heidän ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeisiinsa sen jälkeen, kun he eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan runsaidenkaan tukipalvelujen avulla. Asumispalvelujen tehtävänä on ylläpitää ja edistää asukkaiden elämänlaatua, terveyttä ja toimintakykyä sekä toimia osana muuta palveluketjua.

Niittyvilla on dynaaminen, kehittyvä yksikkö, jossa ammattitaitoinen ja työhönsä motivoitunut henkilöstö vastaa ikäihmisten tehostetusta palveluasumisesta yhteistyössä omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. 15 asukashuoneistoa 15 asukkaalle käsittävä yksikkö tarjoaa asukkaille laadukasta, yksilöllistä sekä virikkeellistä hoitoa ja hoivaa kodinomaisessa ympäristössä tukemalla asukkaan omatoimisuutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme noudattavat sosiaali- ja terveyspalveluja sekä vanhuspalvelujen kokonaisuutta ohjaavia arvoja ja arvostuksia. Sitoudumme työskentelemään näiden arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen.

Asiakslähtöisyys on tärkein arvomme. Tätä arvoa tukevat muut seuraavassa luetellut arvomme. Arvot on kuvattu asiakkaan kokemuksina, sekä mitä arvo tarkoittaa ja miten se toteutetaan itse arjen työssä.

Kunnioittaminen:

- *Ikääntynyt asiakas kokee olevansa kunnioitettu ja arvokas juuri omana itsenään.*
- Palvelumme perustuvat asiakkaan todellisiin tarpeisiin, eivät hänen asemaansa, kulttuuriinsa tai muihin ominaisuuksiin.

Turvallisuus:

- *Asiakas kokee olonsa turvalliseksi kaikkina vuorokauden aikoina ja kaikissa tilanteissa.*
- Huolehdimme asiakkaan asuin- ja elinympäristön turvallisuudesta.
- Käyttämämme toimintamenetelmät ovat turvallisia, vaikuttavia ja ajantasaisia.
- Reagoimme muuntuviin tilanteisiin hallitusti, nopeasti ja ennakkoiden.
- Sitoudumme siihen, että jokainen työntekijä on ammatillisesti osaava ja hyvin käyttäytyvä.

Itsemääräämisoikeus:

- *Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus sekä oikeus yksilöllisyyteen, hyvään hoitoon, kohteluun sekä yksilöllisyyden kunnioittamiseen.*
- Kunnioitamme asiakkaan oikeuksia toimia omassa elämässään omana itsenään.
- Tuemme asiakkaan oikeutta omaisten ja läheisten mukanaoloon.
- Ymmärrämme työssämme, että asiakkaalla on oikeus ammattitaitoiseen henkilöstöön ja turvalliseen palveluun ja toimimme myös siten.

Lämminhenkisyys:

- *Asiakas on yhteisömme täysivaltainen jäsen ja voi kokea yhteisön lämminhenkisenä.*
- Turvaamme asiakkaillemme hyvää elämää ja elämänlaatua sekä kodintuntuisen elinympäristön.
- Olemme palveluvalttiita sekä kohtaamme ja kohtelemme asiakkaitamme hyvin kaikissa tilanteissa.

Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys:

- *Asiakas kokee oman yksilöllisyytensä toteutuvan riittäväällä ja hänelle sopivalla tavalla.*
- Tuemme asiakasta sovittamaan yhteen omaa yksilöllisyyttään ja yhteisöön kuulumistaan.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Lapuan kaupungin työturvallisuustyö tukee työyhteisöjä varmistamaan turvalliset ja terveelliset työskentelyolosuhteet. Työturvallisuus kattaa työpaikan fyysisen työympäristön lisäksi muut henkilöstön turvallisuutta tai henkistä hyvinvointia uhkaavat tekijät. Henkilöstö noudattaa työpaikkansa työturvallisuusohjeita ja on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Kaikki työntekijät ovat vakuutettuja.

Riskien tunnistaminen

Kts. liite 1. ”Työn riskien arviointi- ja vaaratekijäkortit, Palvelukoti Jokilintu, Lapuan kaupunki

Käytössä on HaiPro- järjestelmä, jolla työntekijät tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskitapahtumia. Asukkaan ja työntekijän turvallisuutta uhkaavien tekijöiden sekä tilanteiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagointi on jokaisen työntekijän vastuulla.

Riskien käsitteleminen

Käytössä on HaiPro- järjestelmä. Vaara- ja läheltä piti- tapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Ilmoitukset siirtyvät yksikön esimiehen käsiteltäviksi ja selvitettäväksi. HaiPro- järjestelmään on mahdollista tehdä ilmoitus tieto- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta tai henkilöstöön kohdistuvasta vaaratapahtumasta. Potilasturvallisuusosion tavoin myös työturvallisuusosiossa pyritään helppokäyttöisellä raportointimenettelyllä saamaan työtapahtumien lisäksi myös läheltä piti – tilanteet raportoinnin piiriin. Näin pyritään ennakoivaan turvallisuuden parantamiseen.

Korjaavat toimenpiteet

Yksikön esimies käy mahdolliset laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanteet ja haittatapahtumat läpi henkilökunnan kanssa yhteisessä osastopalaverissa. Tarvittaessa keskustellaan myös asukkaan tai hänen omaisensa kanssa. Yhdessä etsitään tapahtumaan johtaneet syyt ja suunnitellaan toimenpiteet toimintatapojen kehittämiseksi ja uusien vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi. Tarvittaessa otetaan yhteys ylempään johtoon asioiden eteenpäin viemiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Työskentelyn ja toimintatapojen muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle yhteisten osastopalaverien ja suunnittelupäivien kautta. Palaverien pöytäkirjat ovat koko henkilöstön luettavissa. Tarvittaessa tiedotus myös yhteistyötahoille.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Osastonhoitaja Katri Lahdensuo , Kultaniitty/ Niittyvilla, Palvelukoti Jokilintu
Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun Osastonhoitaja yhdessä henkilöstön kanssa
Isuntuvan omaavalonntasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Katri Lahdensuo 044-4384 991 Osastonhoitaja Kultaniitty/ Niittyvilla, Palvelukoti Jokilintu Tarja Palomäki, 044-4384171 Ikäihmisten palvelujohtaja, Lapuan kaupunki
Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Yksikön omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkistus tapahtuu vuosittain. Asumispalveluissa on sisäinen omaavalonnta, joka pohjaa vuosittain päivitettävään Laatuoppaaseen. Keräämme tietoa hoidon laadusta eri menetelmillä (mm. RAI- järjestelmä) sekä muusta toiminnastamme ja sen muutoksista tietyin väliajoin. Ulkoista valvontaa toteuttavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto sekä aluehallintovirasto.
Omaavalonntasuunnitelman julkisuus
Yksikön ajantasainen omaavalonntasuunnitelma liitetään yksikön perehdytyskansioon, joten koko henkilöstö sitoutuu siihen ja toteuttaa sitä. Omaavalonntasuunnitelma tulee nähtäville myös ilmoitustaululle yleiseen tilaan.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
<p>Ennen asukkaaksi tuloa asiakas saa pääsääntöisesti ikääntyneiden asiakasyksiköstä tietoa ja neuvontaa heille suunnatuista palveluista, palveluntuottajista, kuljetuspalveluista sekä taloudellisista etuuksista. Asiakkaan hakemus tehostettuun palveluasumiseen tulee SAS- työryhmän käsiteltäväksi. Asiakas saa kirjallisen päätöksen hakijaksi hyväksymisestä.</p> <p>Asiakasmaksut määräytyvät seudullisen sopimuksen mukaisesti. Vuokrasopimus tarkistetaan kunnan yleisen käytännön mukaisesti ja vuokrasopimuksessa noudatetaan huoneenvuokralakia.</p> <p>Asiakkaan tullessa yksikön asukkaaksi, hänelle tehdään maksupäätös, hoito- ja palvelusopimus ja vuokrasopimus. Hän myös tekee sopimuksen apteekin kanssa lääkkeiden toimittamisesta.</p> <p>Asukkaan hoidon- ja palveluntarve arvioidaan Kultaniityssä RAI- järjestelmää hyödyntäen. Tarpeen mukaan tehdään MNA ja MMSE lääkärin ohjeiden mukaan. RAI- järjestelmä huomioi asukkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Järjestelmä ottaa huomioon fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, terveydentilan vakauden, ravitsemustilan, sosiaalisuuden sekä kivun.</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta RAI- järjestelmän tietoihin pohjautuen yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Hoitosuunnitelma sisältää myös tavoitteet kuntoutumisesta. RAI- arviointi tehdään asukkaalle puolivuositain tai voinnin muuttuessa oleellisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI- arvioinnin päivityksen yhteydessä.</p>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
Keskusteluiden ja havainnoinnin kautta asukas ja omainen otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin eli RAI- arviointiin. Hoitosuunnitelma käydään heidän kanssaan yhdessä läpi ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa tehtyyn suunnitelmaan.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

Yksilöllinen voimavarat ja tarpeen huomioon ottava hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan RAI:n pohjalta Lapuan kaupungissa tehdyn ohjeen mukaan. Kts. Liite "Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen RAI- tuloksiin pohjautuen". Suunnitelma uusitaan aina uuden arvioinnin valmistumisen jälkeen; 6 kuukauden välein tai voinnin muuttuessa oleellisesti.

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

Hoito- kuntoutussuunnitelmat käydään osastokokouksessa läpi niiden päivytyksen yhteydessä. Hoitosuunnitelmat säilytetään asukkaan omassa kansiossa. Jokainen hoitosuunnitelma on kirjattu myös potilastietojärjestelmään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukas ja hänen omaisensa otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukkaan muuttaessa yksikköön, hän tai omainen täyttää "Elämäni historia"- kaavakkeen (liitteenä), jonka avulla henkilökunta tutustuu asukkaan elämän vaiheisiin sekä yksilöllisiin tapoihin. Asukkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset huomioidaan hoitotoimissa. Häntä kohdellaan ja hänet tunnetaan yksilönä. Päätöksiä tehdessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta, sen jälkeen asukkaan vointi huomioiden, myös omaisia. Kultaniityssä asukkailla on mahdollisuus toteuttaa yksilöllisiä tapojaan, kuten esim. nukkua yksilöllisen rytmin mukaan ja ruokailuajoissa joustetaan tarpeen mukaan.

Henkilöstön tehtävänä on turvata, etteivät muut asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon kutsumatta sekä mahdollistaa toiminnallaan sekä käytöksellään asukkaan itsemääräämisoikeus ja koskemattomuus. Oma huone ja wc turvaavat intimitettisuojan hoitotoimissa. Asiakkaan henkilökohtaisista arkaluontoisista asioista ei keskustella muiden kuullen. Asukkaalla on vapaus liikkua yksikön tiloissa, tarvittaessa hoitajan valvomana.

Henkilöstö allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä salassapitosopimuksen ja sitoutuu noudattamaan salassapito-ohjeita. Salassapito kirjallisena koskee myös opiskelijoita ja mahdollisia muita työharjoittelijoita.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Tarvittavia rajoitteita (vuoteen laidat, turvavyöt, turvaliivi, ylös nousemista estävät pöydät, hygienihaalari) käytetään ainoastaan silloin, kun turvallisuutta ei muutoin voida taata. Käytetään tilannekohtaista harkintaa. Rajoitteesta päättää aina lääkäri ja siihen tarvitaan aina lääkärin kirjallinen päätös. Päätös puretaan aina heti, kun asiakkaan vointi sen sallii. Pakon käyttöä hoitotyössä vältetään.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoimalla, toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla ja luomalla turvallinen ympäristö. Asukkaan toimintakykyä rajoitetaan kemiallisesti vain hyvin tarkkaan harkiten arvioiden lääkityksen haitat ja hyödyt. Asukkaan lääkitys arvioidaan yksikössä yhteistyössä geriatriin kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Käytössä on varhaisen puuttumisen malli kaltoinkohteluun. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään. Epäasiallista kohtelua ei sallita. Työtämme ohjaavat arvot on määritelty yhteisessä laatukäsikirjassa. Noudatamme ammatillisia eettisiä ohjeita. Epäasiallisen kohtelun tunnistaminen, siihen reagoiminen ja siitä raportointi esimiehelle kuuluu jokaisen vastuulle. Esimies vastaa asian selvittämisestä ja mahdollisista työnjohdollisista toimenpiteistä (suullinen ja/tai kirjallinen huomautus, irtisanominen). Tarvittaessa keskustellaan asukkaana ja hänen omaisensa kanssa sekä otetaan yhteys palvelualueen johtoon.

Asiakkaalla ja omaisella on oikeus tehdä huomautus kirjallisesti esim. ottamalla yhteys sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät puhelinluettelosta.

Henkilöstön tehtävänä on huolehtia, ettei asukas tule kohdeksi epäasiallisesti myöskään toisen asukkaana taholta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli tällainen uhka on olemassa. Uhkatilanteista tehdään HaiPro- ilmoitukset ja ne raportoidaan potilastietojärjestelmään.

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta keräämme jatkuvasti keskustellen ja palautetta kirjaamme hoitotietoihin. Asukkailla ja omaisilla on aina mahdollisuus antaa suullista ja kirjallista palautetta. Jokilinnussa on palautelaatikko, johon voi antaa kirjallista palautetta anonyymisti. Kirjallinen palautelomake löytyy myös Lapuan kaupungin kotisivuilta ja sen voi kohdentaa tiettyyn yksikköön. Systemaattiset palautekyselyt tehdään kolmen vuoden välein.

Keräämme tietoa hoidon laadusta eri menetelmillä (mm. RAI) sekä muusta toiminnastamme ja sen muutoksista tietyn väliajoin.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteiden tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mahdolliset puutteet korjataan. Yhdessä valitaan kehittämisen kohteet. Myös asiakkaille ja omaisille kerrotaan tuloksista esim. omaisten-illoissa, joita järjestetään säännöllisesti. Hoitotyön arviointi on jatkuvaa. Laadun ylläpitäminen sekä kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta on jokaisen työntekijän, esimiehen ja yksikön tehtävä.

Asiakkaan oikeusturva

- **Muistutuksen vastaanottaja**

Ikäihmisten palvelujohtaja

Tarja Palomäki

Palvelukeskus Hopearinne

Sairaalan tie 5

62100 Lapua

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies

Elina Aaltonen

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä

Eskoontie 47

60280 Seinäjoki

gsm 044-4156716

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Muistutuslomakkeita on saatavana Hopearinteiden toimistosuhteilta. Mahdolliset muistutukset osoitetaan ikäihmisten palvelujohtajalle. Muistutustilanteissa pyritään asiaa käsittelemään heti henkilöstön, asukkaana ja omaisen kanssa

keskustellen ja sopimalla tarvittavista toimenpiteistä. Asukkaalle/ omaiselle toimitetaan vastaus, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaalle laaditaan asukkaaksi tullessa yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Henkilöstö noudattaa työskentelyssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä, kuntouttavaa työtettä, johon myös omaisia motivoidaan. Hoitaja ei passivoi asukasta omalla toiminnallaan. Asukasta aktivoidaan osallistumaan yksikön tapahtumiin ja viriketuokioihin oman vointinsa ja toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa RAI- arvioinnilla. Omaisia kannustetaan osallistumaan asukkaiden arkeen. Keskeiset työkulut laatukäsikirjassa on kuvattu tukemaan toimintaperiaatteitamme, tavoitteitamme ja strategiaamme. Niitä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti seurannan, arviointimittareiden, osaamisen kehittämisen sekä asukas/omaispalautteen avulla. Päivittäiset toiminnot pohjautuvat asukkaan omiin voimavaroihin ja hänen todellisiin tarpeisiinsa.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatettaessa. Omahoitaja kirjaa väliarvioinnin kerran kuukaudessa, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Silloin tarkistetaan edelliset tavoitteet ja arvioidaan niiden toteutuminen. Periaatteena kirjaamisessa on, että pyrimme kirjaamaan jokaisesta asukkaasta päivittäin ja aina poikkeamat normaalista. Kuitenkin vähintään kerran viikossa kirjaamme asukkaan voinnista koonnin, jos kirjauksia ei ole muuten ollut. Suullinen raportti asukkaista pidetään päivittäin vuoron vaihtuessa, jolloin keskustellaan tavoitteiden toteutumisesta.

Ravitsemus

Ravitsemuksen arviointi sisältyy RAI arviointiin, joka tehdään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerran vuodessa asukkaista tehdään MNA. Asukkaat punnitaan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Mikäli BMI < 24 ja paino laskusuunnassa, konsultoidaan lääkäriä ravitsemustilan arvioinnissa.

Lisäravinteiden ja rikastetun ruuan käyttöä suositetaan erityistilanteissa, mikäli esim. nautitun energian määrä on pieni. Ravinnon ja nesteen riittävyttä arvioidaan päivittäin ja se pyritään varmistamaan esim. joustavilla ruokailuajoilla

Aamupuuro, lounas sekä päivällinen valmistetaan Hopearinteen keskuskeittiöllä ja kuljetetaan palvelukotiin ja edelleen yksiköihin. Päiväkahvi keitetään yksikössä ja sen kanssa tarjoillaan leivonnaisia tai muuta välipalaa. Iltapalalla on tarjottavaa asukkaiden mieltymysten mukaisesti. Tarvittaessa on saatavilla myös yöpalaa. Ruoka on valmistettu iäkkäiden ravitsemussuosittelun mukaisesti. Ruoka tarjoillaan yhteisessä ruokailutilassa tai asukkaan huoneeseen asukkaan voinnin ja halun mukaan. Mahdollistetaan ruoan omatoiminen annostelu niille, jotka siihen kykenevät tukien näin omatoimisuutta.

Hygieniäkäytännöt

Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erytistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Yksikössä on hygienia- asioista vastaava hoitaja, joka on yhteydessä keskussairaalan hygieniahoitajaan ja -lääkəriin tarvittaessa. Tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativissa tilanteissa toimitaan yhteistyössä siivouspalveluiden henkilöstön kanssa. Vierailijoiden käytössä on käsien desinfiointiainetta yksiköiden ovilla.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin. Päivittäin tehdään asukkaalle tai ohjattuna ns. pikkupesut, jotka käsittävät kasvojen, käsien, kainaloiden ja alapään pesun sekä tarvittaessa rinnanalusten pesun. Kerran viikossa tai tarvittaessa on suihku tai sauna. Pyrimme huomioimaan pesujen ajankohdan suhteen asukkaan toivomuksia ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Perehdytyskansiossa on toimintaohjeet ja ne ovat henkilöstön tiedossa.

Kiireellisessä sairastapauksessa soimitaan 112 ja ambulanssi tekee arvion hoidon jatkosta konsultoiden lääkäriä. Päivystävä lääkäri hoitaa, ellei omalääkäriä tavoiteta. Lääkäri arvioi siirron tarpeen ja siitä ilmoitetaan välittömästi omaisille. Henkilöstölle järjestetään akuuttitilanteiden hoitoon liittyvää koulutusta sisäisesti. Jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva suorittaa Ea-1 kurssin.

Kiireettömästi lääkärin vastaanotolle asukkaalla on mahdollisuus päästä omasta halustaan sekä hoitohenkilökunnan arvion perusteella. Kiireettömät sairaanhoidon tapaukset esitetään yksikön omalle lääkärille. Lääkäri kiertää yksikössä yksi-kaksi kertaa kuukaudessa ja tarvittaessa konsultoidaan omalääkäriä puhelimitse. Omalääkäriinä toimii Geriatri Kristiina Vihla. Tarvittaessa yksikköön saadaan kerran viikossa laboratoriopalvelut Lapuan terveyskeskuksesta. Tarvittaessa voi henkilökunta myös ottaa laboratorionäytteitä. Hammashoito toteutuu kaupungin hammashoidossa tarpeen mukaan. Hammaslääkäri ja –hygienisti tulevat yksikköön pyynnöstä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa soimitaan aina lääkärille. Oman terveyskeskuksen päivystysajan ulkopuolella soimitaan Seinäjoen keskussairaalan päivystykseen. Lääkäri päättää aina järjestelyistä. Lääkäri toteaa vainajan joko yksikössä tai sairaalassa. Vainajan kuljetus tapahtuu terveyskeskuksen päivystysajan ulkopuolella hautausoimisto Niemen järjestämänä. Muuna aikana vainajan kuljetuksen terveyskeskuksen kylmiöön suorittavat Lapuan kaksi hautausoimistoa vuorotellen. Yksikköön on laadittu kirjalliset ohjeet käytännöistä ja ne ovat perehdytyskansiossa. Omaisille on myös laadittu ohje käytännön järjestelyistä asukkaan kuoleman jälkeen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Käytännön hoitotyön yhteydessä jokainen henkilöstöön kuuluva seuraa asukkaiden terveydentilaa. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti. Influenssarokotukset suoritetaan yleisen ohjeen mukaan. Asukkaan voinnin muutoksiin reagoidaan herkästi. Käytössämme on geriatriin asiantuntemus.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitajien ja lääkärin ohella koko henkilökunta.

Lääkehoito

<p>Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma on sairaanhoitajan vastuulla. Suunnitelmaa päivittävät yksikön sairaanhoitajat sekä yksikön esimies. Henkilöstön tulee suorittaa lääkehoidon lupa 5 vuoden välein Love -kurssin välityksellä.</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Yksikön omalääkäri, geriatri, Kristiina Vihla vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta koko yksikössä. Kaikilla ammattiin valmistuneilla, perehdytetyillä, lääkehoitoluvan saaneilla työntekijöillä on työvuorossa vastuu lääkehoidosta.</p> <p>Asukkaan muuttaessa yksikköön, asukas itse tai omaisen avustamana tai hänen laillinen edustajansa täyttävät kaavakkeen kirjallisesti Kanta Eresepti- SUOSTUMUS/ palveluasumisen tai kotihoidon asiakas- lomakkeen, jossa määritellään tietojen luovutus. Se annetaan palvelujen tuottajan edustajalle, terveydenhuollolle ja apteekille. Asukas tai omainen allekirjoittaa myös sopimuksen koneellisesta lääkkeidenjaosta, joka toimitetaan apteekkiin.</p> <p>Yhteistyötahona toimii Lapuan Keskus Apteekki, joka toimittaa yksikköömme koneellisesti jaetut annosjakelupussit.</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Tiedonkulku ja yhteistyö muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa varmistetaan yhteisellä potilastietojärjestelmällä. Järjestelmä toimii Etelä-Pohjanmaan alueella.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikössä on tehtynä Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Käytössä kulunvalvontalaitteet sekä kutsu- ja hälytysjärjestelmä.</p> <p>Yksikön turvallisuutta valvotaan jatkuvasti. Turvallisuuteen liittyviä asioita nostetaan esiin henkilöstön palaverissa ja suunnitteluiltoapäivissä.</p> <p>Uusille työntekijöille "turvakävely" palo- ja pelastussuunnitelman ohjeen mukaan työsuhteen alkaessa.</p> <p>Asukkaiden edunvalvonta järjestetään, jos ei ole omaisia.</p>
<p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.</p>
<p>Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>1 yksikön osastonhoitaja, joka yhteinen kahdelle yksikölle. 2 sairaanhoitajaa 7 lähihoitajaa 1 vakituinen varahenkilö, sairaanhoitaja 1 tilahuoltaja</p> <p>Henkilöstö jakautuu työvuoroissa:</p>

<p>15 asukasta varten; aamuvuoro arkisin 3-4 hoitajaa, iltavuorossa arkisin 3 hoitajaa . Viikonloppuisin aamuvuorossa 3 hoitajaa ja iltavuorossa 2 hoitajaa . Yövuorossa 1 yhteinen hoitaja kahteen yksikköön (30 asukasta).</p>
<p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Sijainen palkataan aina tarvittaessa</p>
<p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan</p> <p>Yksikössä oma varahenkilö käytössä, rekrytoidaan tarvittaessa uusia työntekijöitä ja opiskelijoita</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Alalle soveltuva, koulutuksena: sairaanhoitaja, geronomi, lähihoitaja, tilahuoltaja. Opiskelijoita/ hoitoapulaisia työssä myös, mutta eivät vastuuhoidajina. Noudatetaan kaupungin rekrytointi- ohjeistusta.</p>
<p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus?</p> <p>Haastattelu ja perehdytys, soveltavuuden arviointi.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan</p> <p>Yksikössä on perehdytyskansio, jota täydennetään tarvittaessa. Esimies käy työsuhteen alkaessa asioita läpi. Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito-sopimuksen. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisiin työvuoroihin (3-5 päivää) perehdyttäjä, joka käy läpi perehdytysohjelman uuden työntekijän kanssa.</p>
<p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus</p> <p>Täydennyskoulutusohjelma; 3pv/v/hlö. Koulutukset harkiten ja suunnitelmallisesti.</p>
<p>Toimitilat</p>
<p>Yksikkö koostuu 15 asuinhuoneesta. Yhteisiä tiloja yksikössä ovat olohuone/ruokailutila, jakelukeittiö, toimisto, varasto/ pyykinhuoltotila sekä käytävä. Lisäksi yksikön ulkopuolisessa tilassa on koko palvelukodin yhteinen sauna ja pesuhuone , siivoushuone, henkilökunnan pukeutumistilat, yleisövässat, hoitovälineiden desinfiointitila, kopiointihuone, apuvälinevarasto, huone ruoan tuontiin, laveripesuhuone ja viihtyisä yhteinen aula. Yhteisessä aulatilassa sijaitsee minikeittiö, jossa omaiset voivat keittää kahvia tai järjestää omaiselle esim. syntymäpäiväjuhlia. Keittiöpisteessä on kalenteri tilojen varausta varten. Yhteisessä aulassa järjestetään myös asukkaille yhteistä virkistystoimintaa. Asukkaiden käytössä ovat kesäisin myös talon lukuisat terassitilat.</p>
<p>Asukas muuttaa vapaaksi tulleeseen asuinhuoneistoon vuokralle. Asukas saa itse sisustaa huoneensa omaistensa</p>

kanssa tutuilla huonekaluilla. Sähkökäyttöinen sairaalasänky ja yöpöytä kuuluvat kalustukseen. Joka huoneeseen on asennettu myös katonosturikiskot. Vierailuaikoja ei yksikössä ole. Vieraat ovat tervetulleita ja voivat halutessaan yöpyä omaisensa huoneessa patjalla.

Liitteenä on opas omaisille ja muuttajalle, joka annetaan asukkaan muuttaessa taloon. Yksikön yhteiset tilat ovat asukkaiden, henkilökunnan ja vieraiden käytössä. Asukkaiden vierailuja toistensa huoneissa ei pääsääntöisesti rajoiteta. Jokaiselle kuitenkin pyritään tarjoamaan yksityisyyttä, sitä toivoessaan. Asukkaan vuokraamaa asuinhuoneistoa ei oteta muuhun käyttöön, vaikka hän olisikin poissa yksiköstä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty

Palvelukodissa työskentelee yhteensä 4 tilahuoltajaa, jotka huolehtivat pyykinhuollosta sekä tilojen puhtaanapidosta. Asukkaiden vaatteet pestään yksikössä, liinavaatteet pestään keskupesulassa Seinäjoella.

Yleiset tilat siivotaan päivittäin. Asukkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa.

Infektiohuoneiden siivous hygieniahoitajan ohjeiden mukaan.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella asukkaalla on turvaranneke, jonka avulla saa tarvittaessa myös puheyhteyden huoneeseen.

Kulunvalvonta on yhdistetty asukkaan hälytysrannekkeeseen. Hälytykset kuitataan hälytyspuhelimien avulla, jotka kulkevat työntekijän mukana aina. Yksikön ovet ovat lukossa muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden vuoksi. Myös terasseille ja puutarhaan johtavat ovet ovat lukossa. Asukkaan mahdollinen poistuminen hälyttää myös ulko-ovelta hoitajan kännykkään. Hälytyksiä voi seurata myös tietokoneelta reaaliajassa tai jälkikäteen, jonne ne tallentuvat automaattisesti.

Talon pääovella on lisäksi puhelin, jolla saa yhteyden yksiköihin, kun pääovi on lukittuna (klo 20-6.30).

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

Hälytysrannekkeiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa. Hälytysrannekkeiden huollosta vastaa järjestelmän toimittaja ja ylläpitäjä Viria.

Vastuuhenkilö Katri Lahdensuo. Testauksen suorittaa siihen vastuutettu työntekijä.

Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Yksikön varustukseen kuuluvat mm. pyörätuolit, geriatriset tuolit, turvavyöt ja –liivit, rollaattorit, wc-korokkeet, suihkutuolit, istumavaaka, katonosturi 5 kpl, nosturipuntari, talutusvyöt, sähkösängyt, imulaite, sänkyyn laitettava apinapuu ja sängynnousutuki, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja korvalamppu. Lisäksi talossa on yhteinen CRP-mittari ja INR-mittari. Palvelukodin yhteisessä tilassa on myös Motomed-kuntopyörä. Apuvälineitä hankitaan suunnitellusti tarpeen mukaan. Ohjeet laitteiden käyttöön ovat osa yksikössä ja yhteiseen käyttöön tarkoitettujen laitteiden ohjeet ovat kopiohuoneessa, jossa laitteita säilytetään käytön välillä.

Pääsääntöisesti asukas käyttää yksikköön hankittuja apuvälineitä. Osa apuvälineistä on terveyskeskuksen fysioterapiasta. Käytön ohjauksesta vastaa fysioterapeutti tai yksikön hoitaja.

Apuvälineiden huollosta vastaa terveyskeskuksen fysioterapia.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon

<p>asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälineiden tarve arvioidaan hoitohenkilökunnan taholta, yhteistyötä hankinnoissa tehdään kaupungin fysioterapeuttien kanssa. Apuvälineet hankitaan joko lainaan tai yksikköön omaksi ja huolletaan tarvittaessa. Käytön ohjauksesta vastaavat fysioterapeutit sekä yksikön henkilökunta, pääsääntöisesti asukkaan omahoitaja.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Apuvälineet: Lähihoitajat Hanna Viljanen ja Erika Koivulahti Hoitotarvikkeet ja haavahoito: Sairaanhoidtaja Susanna Harjunpää ja lähihoitaja Tiina Nevanranta</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>
<p>Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Asiakkaan vastaanottava hoitaja kirjaa asiakkaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden hoitosuunnitelma ja päivittäinen kirjaaminen tehdään sähköisesti. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan sellaisen asiakkaan asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde. Asiakas uloskirjataan heti hoitosuhteen päätyttyä. Asiakkaan tietoja luovutetaan vastaanottavalle taholle ainoastaan asiakkaan tai hänen edunvalvojansa luvalla. Koko Lapuan kaupungin henkilöstölle on laadittu tietoturvaohjeet. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työt aloittaessaan ja sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään pääkäyttäjältä. Esille tulleesta tietosuojarikoksesta ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavaltuutetulle.</p>
<p>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Perehdytyskansiossa on ohjeistus salassapitokäytännöistä. Uusi työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen, joka sisältää ehdon sitoutua noudattamaan salassapitovelvollisuutta. Opiskelijoilta edellytetään myös allekirjoitettua salassapitosopimusta. Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään pääkäyttäjältä. Esille tulleet tietosuojarikokset ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavaltuutetulle.</p>
<p>Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä ilmoitustaululla yleisessä tilassa. Se on liitetty myös perehdytyskansioon henkilökuntaa varten.</p>
<p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystie</p> <p>Lapuan kaupungin hallintojohtaja Vilppu Muuronen puh. 044-4384 003</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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_vaatatapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:
http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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>