

**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) .....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	12
4.4.2 TOIMITILAT .....	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	13
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	15
11 LÄHTEET .....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja  Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Kuntayhtymän nimi: Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2  Kunnan nimi: Kouvola  Sote -alueen nimi: Kymenlaakso	
Toimintayksikön nimi Attendo Eskola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kouvolan kaupunki, PL 85, Torikatu 10, 45100 Kouvola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 15 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tasankotie 18	
Postinumero 45150	Postitoimipaikka Kouvola
Toimintayksikön vastaava esimies Ainokaisa Kelkka	Puhelin 0417308636
Sähköposti ainokaisa.kelkka@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  31.1.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Attendo Oy:n tarjoama luvanvarainen asumispalvelu kehitysvammaisille Attendo Eskolassa. Luvanvaraisina palveluina Attendo Eskolassa tuotetaan tehostettua palveluasumista asukkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Tehostetun palveluasumisen paikkoja on 15. Ilmoituksenvaraisena palveluna tuotetaan tuettua asumista lähialueella asuville kevyemmän tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Tuetun asumisen paikkoja on 6.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 14.11.2018	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 15.1.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy Vaihtomatot: Lindström Oy Ateriapalvelut: Attendo Kurjenmiekkä	

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Eskola tarjoaa kehitysvammaisille henkilöille palveluasumista ja yksilöllistä tukea arkielämässä selviytymiseen viihtyisissä ja kodinomaisissa tiloissa. Palvelukodissa on 15 tehostetun palveluasumisen paikkaa. Attendo Eskolassa on ympäri vuorokauden paikalla ammattitaitoista ja osaavaa henkilöstöä. Asukkaamme tarvitsevat eri tasoista tukea ja ohjausta, joten jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelma. Tavoitteenamme Attendo Eskolassa on yksilökeskeinen työtteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla. Attendo Eskolassa eletään aktiivista arkea ja asukkaita tuetaan tekemään itselle mieluisia asioita, sekä kannustetaan osallistumaan omien taitojen ja kykyjen mukaan arjen askareisiin, ylläpitäen ja lisäten asukkaiden omatoimisuutta päivittäisessä elämässä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Attendo Eskolassa toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Attendo Eskolassa arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat Attendo Eskolassa kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Attendo Eskolassa toimii nimetty Asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja), Olivia Roitto, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Askon valmentajan työ on hyvän ja rakentavan keskustelun ylläpitämistä asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

### Henkilöstöön liittyvät riskit

- **Uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän perehdytys;** Vastuu perehdytysprosessista on koko työyhteisöllä. Yksikön johtaja kuitenkin huolehtii siitä, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä VALO-perehdytys järjestelmä. Työntekijän tulee saada perehtyä 2 työvuoroa ennen itsenäistä osallistumista työhön, jotta hän voi tehdä työnsä turvallisesti ja varmasti. Tämän tukena on työpari ja työyhteisö.
- **Vuorotyö;** Attendo Eskolassa tehdään työtä kolmessa vuorossa ja työ on fyysisesti- psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Näistä aiheutuviin haittoihin ja riskeihin pyritään vaikuttamaan työntekijöiden jaksaminen huomioivalla työvuorosuunnitelmalla.
- **Työterveyshuolto;** Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa noudatetaan yksikössä ja yhteistyö työterveyshuollon (Terveystalo) kanssa on runsasta. Käytämme joustavasti erilaisia toimintamalleja mm. varhaisen välittämisen malli ja käytämme paljon työterveyshuollon asiantuntemusta (esim. työterveysneuvottelut ja korvaavan työn malli)
- **Asukkaiden haastava käyttäytyminen;** Työssä henkilökunta kohtaa asukkaiden taholta haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdyttämällä, koulutuksilla ja asukkaiden tuntemisen avulla ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten, ennakoiden ja omasta turvallisuudestaan huolehtien. Yksikössä järjestetään Avekki- koulutusta.
- **Infektiot ja tartuntataudit;** Infektioita ja tartuntatauteja ennalta ehkäistään hyvällä hygieniaoasamisella sekä -käytännöillä ja rokotesuojalla. Noudatetaan alueellisia korona- ohjeita.
- **Työsuojelu;** Kaikkien työntekijöiden vastuulla on tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä johtajalle. Työsuojelutoimikunta on vuoden 2020 alusta alkaen ollut alueellinen, jonka kokouksiin osallistuu työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, varavaltuutettu sekä mahdollisia työsuojeluasiamiehiä.

### Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

- **Lääkehoidon toteutus;** Lääkehoidossa riski voi esiintyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeiden yhteensopivuuteen. Attendo Eskolassa lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu sosiaali- ja terveydenhoitoalan henkilöstö, jotka ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeluvat Attendolla. Attendo Eskolan lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattuna lääkehoidonvastuut kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty vuonna 2021 ja päivitetään uudestaan viimeistään toukokuussa 2022. Lääkehoidon vastuuhenkilöinä on esimiesvastuussa palvelukodin johtaja sosionomi AMK Ainokaisa Kelkka sekä käytännön vastuussa sairaanhoitaja (AMK) Jaana Kautto, jonka vastuulla on tarkkailla lääkehoidon toteutumista arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista. Kaikkien lääkeluvallisten ohjaajien vastuulla on toteuttaa lääkehoitoa ohjeiden ja määräysten mukaisesti sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista.
- **Lääkkeiden väärinkäyttö;** Attendo Eskolan asukkailla on käytössään riskilääkkeeksi kutsuttavia lääkkeitä, joiden annosteluun, käsittelyyn ja säilytykseen liittyy turvallisuuden kannalta erityisiä riskejä tai väärinkäytön mahdollisuus. Attendo Eskolassa suuren riskin lääkkeisiin lukeutuvien lääkkeiden kohdalla käytössä on lääkkeiden kulutuskortti lääkkeen väärinkäytön ehkäisemiseksi ja seurannan mahdollistamiseksi. Attendo Eskolan lääkehoituhuoneeseen on pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja –luvallisilla henkilöillä. Lääkehoituhuoneen sähköinen kulkuavain on vain sairaanhoitajalla sekä esimiehellä, ja vuoron vastaavalla ohjaajalla on avain lääkehuoneeseen. Lisäksi Attendo Eskolan lääkehoituhuoneessa on tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet;** Nimen kirjoitusasultaan tai pakkauksiltaan toisiaan muistuttavat tai puhutulta nimeltään samalta kuulostavat lääkkeet muodostavat oman riskilääkeryhmänsä: näköisnimiset lääkkeet. Näiden lääkkeiden kohdalla vaarallisia sekaannuksia voi tapahtua määrättäessä, kirjattaessa, säilytettäessä, käyttökuntoon saatettaessa ja annettaessa. Sekaantumismahdollisuuden vuoksi asukas voi saada lääkettä myös väärää antoreittiä pitkin.
- **Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit potilaat;** Attendo Eskolan asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava omalääkäri Jone Tikkanen (Terveystalo). Asukkaan lääkityksessä pitää ottaa huomioon sekä pitkäaikainen että akuutti sairaus. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaat ja –lääkityt henkilöt. Monisairaiden asukkaiden lääkehoitoa tulee seurata tiiviisti, seuraaminen kirjataan Hiikka-asukastieto järjestelmään. Lääkärin käynneille otetaan mukaan aina asukaan ajantasainen lääkelista. Asukkaiden lääkeaineallergioiden kanssa on oltava erityisen tarkka ja tieto lääkeaineallergioista tulee näkyä selkeästi asukkaan asiakastietojärjestelmässä (Hiikka).
- **Asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet;** Attendo Eskolan lääkevalikoima koostuu asukkaiden henkilökohtaisista, lääkärin määräämistä lääkkeistä sekä reseptivapaista esim. kipu- ja kuumelälääkkeistä. Lääkkeet säilytetään siten, etteivät eri henkilöiden lääkkeet voi sekaantua keskenään. Asukkailla saattaa olla samanaikaisesti hankittuna samaa vaikuttavaa ainetta olevia lääkkeitä eri kaupan nimillä, mikä saattaa aiheuttaa turvallisuusriskin. Henkilökohtaiset lääkeannokset, joihin lääkeannokset jaetaan, voivat osaltaan lisätä lääkehoidon turvallisuutta.
- **Lääkkeiden säilytys;** Lääkkeet säilytetään Attendo Eskolassa niin, etteivät asiaan kuulumattomat henkilöt pääse niihin käsiksi. Lääkehuoneen avain kulkee lääkevastuullisen mukana. Ryhmäkotien lääkekappeihin on yhdet avaimet, jotka on ryhmäkodin lääkeluvallisella työntekijällä. Avaimista on seuranta. Lääkehuoneeseen pääsee kulunvalvonnallisen sähkölukon kautta yksikön esimies ja sairaanhoitaja. Lääkehuoneessa on lisäksi kameravalvonta.

#### Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit

- **Tietosuoja ja -turva;** Tietosuoja- ja turva-asioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Perehdytysprosessiin kuuluu kaikille Attendon työntekijöille pakollinen GDPR-koulutus, joka on uusittava vuoden välein.
- **Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen;** Henkilötiedot käsitellään Attendo Eskolassa annettujen dokumentointi-tietosuoja- ja arkistointiohjeiden mukaisesti, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.
- **Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus;** Työntekijälle kerrotaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden ehdottomuudesta jo työsopimuksen kirjoittamisen yhteydessä, jossa asia on kirjallisesti mainittuna ja jota työntekijä allekirjoittamalla sopimuksen sitoutuu noudattamaan. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta kerrataan vielä perehdytysprosessin yhteydessä.

#### Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

- **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä** Attendo Eskolassa on sen täyttöasteen mukainen, riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Attendo Eskolassa on arki-aamuisin työvuorossa neljä ja arki-iltavuorossa seitsemän ohjaajaa. Viikonloppuisin työntekijöitä on aamuvuorossa ja iltavuorossa seitsemän henkilöä. Yövuorossa on yksi työntekijä, jonka työvuoro kestää arkisin klo 8:00 saakka ja viikonloppuisin/pyhinä klo 7:20 saakka. Palvelukodin johtaja on pääsääntöisesti yksiköllä arkisin klo 7:00-15:00.

Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Työntekijöiden koulutusrakenne on vaihtelevaa. Attendo Eskolan henkilökuntaan kuuluu koulutukseltaan lähihoitajia, 1sairanhoitaja sekä 1 sosionomi. Avustavaa työtä tekevät 2 hoiva-avustajaa sekä mahdolliset oppisopimusopiskelijat, joilla ei ole vaadittavaa 2/3 osaa opinnoista tehtynä. Henkilökunnan tehtävänkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Attendo Eskolan perehdyttämiskansiosta. Attendo Eskolan henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.

- **Sijaisten käytön periaatteet;** Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saanti vuoroon voi olla ajoittain haastavaa. Äkillisiin poissaoloihin sijaisten hankinta: Johtaja ja tiimivastaava hankkii sijaisia työaikansa

piteissa. Johtajan tai tiimivastaavan poissa ollessa henkilöstö etsii sijaisia yksikön sijaishankinta ohjeen mukaan. Jos sijaista ei nopeasti saada, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö. Ensimmäisessä sijaisista käytetään lähihoitajan koulutuksen omaavia henkilöitä.

- **Asukkaan kohtelu;** Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

#### Yksikön tiloihin liittyvät riskit

- **Kulunvalvonta;** Attendo Eskolassa on ovet lukossa, mikä vähentää riskiä ulkopuolisten henkilöiden tiloihin pääsyyn. Attendo Eskolassa on sähköinen kulunvalvonta, jonka avulla pystytään seuraamaan pääoven käyttöä henkilöille nimetyiden kulkulätkien avulla. Attendo Eskolan lääkehuoneeseen eivät pääse muut kuin lääkehuoneen sähköisen kulkuavaimen haltija tai vastuuhjaajan avaimella, joka käy ainoastaan lääkehuoneeseen.
- **Kameravalvonta;** Attendo Eskolan lääkehoituhuoneessa on tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Paloturvallisuus;** Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palo- ja pelastusasioihin on nimetty Attendo Eskolan vastuhenkilö Laura Vierula, jonka vastuulla on osaltaan perehdyttää työntekijöitä, sekä tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä. Palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijöiden kesken säännöllisesti (väh. 2x/vuosi) palaverien yhteydessä yksikön pelastusasioista vastaavan ohjaajan toimesta ja lisäksi yksikössä toteutetaan säännöllisesti poistumisharjoituksia asukkaiden kanssa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvälineitä. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset. Attendo Eskolassa on automaattinen paloilmoinlaitteisto, sekä automaattinen sammutusjärjestelmä eli sprinkleri. Lisäksi Attendo Eskolassa on alkusammuttimia lain edellyttämä määrä. Keittiöistä löytyy sammutuslakana. Huoltoyritys testauttaa säännöllisesti (1x/kk) yksikön automaattisten palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Lakisääteinen palotarkastus on tehty 05/2018 sekä 11.11.2020. Palo- ja pelastussuunnitelman sekä poistumisturvallisuusselvityksen päivittää yksikön johtaja lain vaatimassa aikataulussa, henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutustarve huomioiden.
- **Apuvälineet;** Attendo Eskolassa on käytössä asukaskohtaisia apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisen prosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa apuvälineen omistajataho ja huollon tilaa omaohjaaja. Attendo Eskolan omistuksessa olevien apuvälineiden huollon tilaa apuvälinevastaava. Attendo Eskolan tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja erilaisten apuvälineiden käyttö huomioiden.
- **Työtaturmat;** Työtaturmia voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Attendo Eskolan asukkailla on ajoittain haastavaa ja arvaamatonta käytöstä, joka lisää työtaturmien riskiä. Asukkaiden haastavaa käytöstä ja siitä johtuvia työtaturmia pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella, ennakoinnilla ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella. Attendo Eskolan työntekijät ovat vakuutettuja työtaturmien varalta. Työtaturmistista on aina ilmoitettava johtajalle välittömästi tai viimeistään seuraavana arkipäivänä, jotta vakuutuskorvausmenettely saadaan alkuun.
- **Kiinteistö;** Kiinteistön turvallisuudesta, toimivuudesta ja kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa vioista johtajalle tai tarvittaessa kiireellisissä asioissa huolehtia korjausavun saamisesta olemalla yhteydessä suoraan huoltoyritykseen.
- **Tekniset häiriöt;** Teknisissä häiriötilanteissa oleelliseen rooliin nousee oman henkilökunnan osaaminen sekä toimiva huoltoliike (myös päivystysajan palvelut). Rakennusteknisinä ratkaisuna palvelukodissa on akkuvarmennukset (hoitajakutsujärjestelmä n. 2h, varavalot n.3h, sähkölukot n. 2h). Palvelukoti on varustettu ensi hätää varten otsalampuin. Palvelukodissa on järjestyvä kuivaruokavarasto, jossa otettu huomioon myös ilman lämmitystä valmistettavat ruuat, kuten hedelmäsiilykkeet ja tonnikala. Ruokahuollossa apua saadaan lähialueilla toimivista muista Attendo Oy:n hoiva- ja palvelukodeista tai asukkaat siirretään toiseen hoiva- tai palvelukotiin. Peseytymisen estyessä apua saadaan kertakäyttöisesti pesunestettä sisältävistä pesulapuista. Sähkökäyttöiset sängyt pidetään asukkaalle sopivalla tasolla, jotta asukas pääsee turvallisesti sängystään pois myös katkoksen aikana. Sähkökatkon alettua kierretään rauhoittamassa asukkaat ja opastetaan käyttämään patterikäyttöisiä valoja. Kierretään ja sammutetaan kahvin keittimet, liedet ja muut palovaaran mahdollisesti aiheuttavat laitteet. Selvitetään, onko kyseessä alueellinen sähkökatkos vai onko vika yksikön järjestelmissä, huoltoyritys pyydetään korjaamaan vikat. Kirjaamiset tehdään katkon aikana käsin. Tätä varten toimistossa kansio, jossa lomakkeet sekä ohjeet käsi kirjaamiseen. Lääkelistat ovat valmiina tulostettuna käytössä. Pidemmän sähkökatkon aikana huolehditaan, ettei huoneiden lämpötilat laske liikaa sulkemalla tuulikaapin ovet ja muut väliovet sekä tiivistämällä terassin ovet ja raikasilmaventtiilit. Ohjeistetaan asukkaita pukeutumaan lämpötilan mukaan ja autetaan etsimään lisä peittoja yms. Sähkökatkon pitkittyessä yksikön esimies selvittää onko asukkaan mahdollista lähteä kotilomalle yksikössä olevan katkoksen takia tai siirtyä toiseen yksikköön. Sähkökatkon aikana veden tulo voi lakata, vesi on käyttö kelpoista niin kauan kun sitä tulee. Käytetään vettä vain välttämättömään. Pesuja voidaan tehdä pesulapuilla ja pesunesteillä tarvittaessa. Vessan voi vetää vain kerran veden tulon loputtua, vessan voi vetää sen jälkeen esimerkiksi sadevedellä ämpärillä kaataen. Vesikatkokon on varauduttu vesikanistereilla ja muulla juomalla. Sähkökatkon aikana jääkaapin ja pakastimen virta katkeaa. Ruuat kuitenkin pysyvät hyvinä, jos ovia ei avaa turhan takia.

Käytetään huonoksi menevät ruuat ensin. Kuivavarastossa on valmiina myös ruokaa, jota ei tarvitse kypsentää, kuten säilykkeitä. Ensisijaisesti kuitenkin katsotaan, voidaanko ruokailua siirtää ja syödä katkon aikana vain välipala tyyppistä ruokaa. Keittiössä omavalvontakansiossa on ehdotuksia ruuaksi katkoksen aikana. Tarvittaessa esimies on yhteydessä toisessa yksikössä sijaitsevaan keittiöön lämpimän ruuan saamiseksi.

Sähköovet aukenevat katkoksen tullessa. Lääkehuoneen sähkölukon voi kiertää avaimella. Tietokoneet ja puhelimet pidetään ladattuina, jotta käyttö onnistuu myös pienien katkojen aikana. Yksikössä on pattereilla toimiva radio, josta voi kuunnella viranomaisten ohjeita.

Sähkökatkon jälkeen aletaan laittamaan sähkölaitteita porrastettuna takaisin käyttöön, tärkeys järjestyksessä. Näin vältetään sähköpiikki, joka voisi laukaista uuden katkon. Vettä juoksetetaan kunnes se on kirkasta taas. Sähkökatkos vaikuttaa lääkehoitoon vain lääkejääkaapin osalta. Lääkejääkaapin ovea ei saa avata turhaan katkoksen aikana, jotta lääkkeet säilyvät mahdollisimman pitkään. Lääkehuoneen valvontakamera lopettaa toimimisen katkoksen aikana. Esimies tarkistaa kameran toiminnan katkoksen jälkeen. Sähkökatkoksen pitkittyessä esimies tiedottaa tilanteesta sisäisesti ohjeistuksen mukaan sekä tilaajan edustajan. Katso liite.

### Tiedottamiseen liittyvät riskit

- **Raportointi;** Attendo Eskolan henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa pidettävissä suullisissa raporteissa. Lisäksi asiakastietojärjestelmän (Hilikka) kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoimin, lääkityksen yms. muutoksista.
- **Kirjaaminen;** Attendo Eskolassa henkilöstö kirjaa asukasasiat Hilikka - asiakastietojärjestelmään. Järjestämme kirjaamiseen liittyen koulutuksia henkilöstölle.
- **Sisäinen tiedottaminen;** Attendo Eskolassa järjestetään henkilöstöpalaveri joka 3. maanantai. Viikoittain järjestetään asukasasia palaveria, asukkaiden asioiden läpikäyntiin. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö, sairaanhoitaja ja palvelukodin johtaja. Palaveri toteutetaan sairaanhoitajan/arkivastaavan vetämänä johtajan poissa ollessa. Palaverista tehdään muistio (lukukuittaus vaaditaan), joka tallennetaan N-asemalle. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla.
- **Yhteistyötahojen tiedottaminen;** Yhteistyötahot pidetään ajan tasalla puhelimitse sekä sähköpostein. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.
- **Asukkaiden läheisten tiedottaminen;** Asukkaiden läheisiä tiedotetaan yksikön yhteisistä asioista vähintään kaksi kertaa vuodessa kirjeitse. Lisäksi Attendo Eskola järjestää asukkaiden kanssa yhteistyössä läheisiltä kaksi kertaa vuodessa.

### Riskien hallinnan työnjako

- Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.
- Attendo Eskolassa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut ovat kirjattu menettelytapaohjeissa. Yksikön vastuualueet on jaettu henkilökunnan halukkuuden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Vastuuhenkilön tehtävänä on tarkkailla vastuualueensa toimivuutta arjessa, perehdyttää ja ohjata aktiivisesti työyhteisöä toimimaan annettujen ohjeistuksien mukaan.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Attendo Eskolassa on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Attendo Eskolan palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

### Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

#### 1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittellen erikseen.

Raportointi tehdään ja tallennetaan yksikön N: - asemalle poikkeamat- kansioon, josta poikkeamat käydään kuukausittain yksikön laatukoordinaattorin tai palvelukodin johtajan johdolla työyhteisön kesken läpi, pohtien miten voisimme kehittää toimintaamme, jotta jatkossa vastaavansilta tilanteita välttäisi. Attendo Eskolan nimetty laatuvaastava on Henna Ruostekoski. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan lisäksi myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Hilikka-

asiakastietojärjestelmään. Attendo Eskolan laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan käsittelyn jälkeen. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan ja seurataan jatkuvasti arjessa ja niistä keskustellaan työryhmässä viikkopalavereiden yhteydessä. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

## **2. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa palavereissa ja viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

## **3. Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, joka tallennetaan kaikkien luettavaksi N: asemalle.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa, jossa käsitellyistä asioista tehdään muistio, Attendo Eskolan ilmoitustaululle. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse/kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## **Palvelukodissa tartuntatauti asukkailla tai henkilökunnassa**

Tilanteessa, jolloin yksikössä sairastuu muutama tai useampi asukaista tai henkilökunnasta tulee toimintaa priorisoida. Tällöin henkilökunta jaetaan hoitamaan sairastuneita ja terveitä. Henkilökunnan tulee välttää hoitamasta terveitä ja sairastuneita asukkaita sekaisin. Henkilökunnan määrää vuoroissa arvioidaan päivittäin tilanteen muuttuessa.

### **Suojautuminen**

Henkilökunta käyttää suu- ja nenäsuojaa koko vuoron ajan. Sairastuneiden asukkaiden asuntoihin ja/tai ovelle viedään henkilökunnalle kyseiseen tilanteeseen tarvittavat suojukset (esim. suu- ja nenäsuoja, silmäsuoja, suojaessu, pestävät kengät, suojahanskat, käsien desinfointiaine, erillinen roska-astia suojavälineille). Sairastunutta asukasta hoitaneen työntekijän vaatteet pestään erillään muista työvaatteista. Asukkaiden asuntoihin mennään vain suojavarusteissa ja ne riisutaan ennen muihin tiloihin palaamista.

### **Työtehtävät vuorossa**

Työtehtävät jaetaan työyhteisön sopimuksella muutamaksi päiväksi kerrallaan. Vuoron alussa arvioidaan tarpeen mukaan, miten työtehtäviä priorisoidaan. Työntekijä, joka hoitaa sairastunutta ei osallistu lääkehoitoon tai ruokahuoltoon. Mikäli asukasta ei ole asetettu viralliseen infektiokaranteeniin sairaanhoitopiirin infektio lääkäriin toimesta ei asukkaan liikkumista voida rajoittaa. Asukasta pyydetään pysyttelemään omalla asunnolla, jotta vältetään laajemmasta tartunnasta. Mikäli asukas ei tätä ymmärrä, ohjaaja voi ohjata asukasta omaan asuntoon viettämään aikaa tarjoten erilaisia virikkeitä asuntoon.

Ohjaajat, jotka työskentelevät terveiden asukkaiden kanssa, huolehtivat ruokahuollosta ja lääkehoidosta. Mikäli henkilökunta on myös sairastunut, työtehtäviä priorisoidaan. Ruokahuollossa auttaa palvelukotiapulainen tai hoiva-avustaja. Lääkehoidon hoitaa lääkeluvallinen ohjaaja. Asukkaiden asiat hoidetaan, mikäli aikaa jää. Saunaa ei lämmitetä poikkeustilanteissa. Välttämätön hygienianhoito turvataan

### **Siivous ja ruokahuolto**

Siivouksissa huolehditaan pintojen desinfiointista päivittäin. Ruokailutilat desinfioidaan aina ruokailuiden jälkeen. Henkilökunnan tilat desinfioidaan päivittäin. Palvelukotiapulainen tai terveiden kanssa työskentelevä henkilökunta ei siivoa tai käy sairastuneiden asunnoissa. Siivoushenkilöstöä palkataan lisää siivoamaan sairastuneiden asukkaiden asuntojen käytäviä. Siivoushenkilökunta jaetaan likaiseen ja puhtaaseen puoleen.

Epäily tai tartuntatilanteessa siivouksen asukkaan asunnossa tekee **ohjaaja**, joka työskentelee asukkaan kanssa. Asuntoon viedään koko vuorokauden siivoamisvälineet, OXIVIR Plus puhdistusaine sekä Suma Bac suihkepulot. Pesuaineiden säilytyksessä huomioidaan asukkaan ymmärrys ja turvallisuus. Siivoamiseen käytetään kertakäyttöliinoja, jotka jokaisen yksittäisen siivoamisen jälkeen heitetään roskiin. Jätteet kerätään roskapusseihin, jotka suljetaan ja ne laitetaan vielä toiseen roskasäkkiin, joka myös suljetaan. Jätteet hävitetään käyttäen ryhmäkodin omaa ulko-ovea. Roskat kuljettaa asukkaan ohjaaja. Sairastuneiden likapyykki pestään viimeisenä käyttäen desinfioivaa pesujauhetta. Pyykit kuljetetaan suljetussa pesupussissa. Mahdollisuuksien mukaan erotellaan koneista yksi sairastuneiden pyykeille. Puhtaalla puolella palvelukotiapulainen siivoaa tilat ja pyyhkii pinnat tehostetusti. Pinnat pyyhitään aamuvuorossa, iltavuorossa ja yövuorossa. Pinnoilla tarkoitetaan kaikkia kosketuspintoja, erityisesti katkaisimet, hanat, kahvat, pöytäpinnat, käsinojat, ovien pielet, tuolien selkänojat. Asukkaiden asunnoissa myös pyyhitään päivittäin edellä mainitut pinnat. Jätteet viedään joka vuorossa, erityisesti eriteroskat viedään heti aamutoimien jälkeen. Henkilökunnan sosiaaliset tilat siivotaan päivittäin, työvaatteet pestään aina yövuorossa.

Epäily tai tartuntatilanteessa asukas syö kertakäyttöastioista. Ruuat ja juomat annostellaan valmiiksi, sillä huoneissa ei ole mahdollista säilyttää kylmässä ruokaa. Asukkaan mieltymykset voidaan kysyä aiemmin tai puhelimen välityksellä osassa tapauksissa.

Ruoka viedään asuntoon tarjottimella. Puhtaan puolen ohjaajat annostelevat ruuat ja lääkkeet tarjottimelle. Tarjottimet, joita käytetty asukkaan asunnolla desinfioidaan asunnolla ennen kuin ne tuodaan pois asunnosta. Lääkkeet viedään kertakäyttöisistä lääkemukeista, jotka hävitetään heti käytön jälkeen.

Tarvittavat kohtauslääkkeet siirretään asukkaan asuntoon lukolliseen kaappiin.

Asunnossa säilytetään mahdollisuuksien mukaan välipalat ja juomia, jotta niitä ei tarvitse viedä asuntoon erikseen.

Attendo Kurjenmiekan keittiöön ilmoitetaan sairastuneista. Ruuankuljetuslaatikot desinfioidaan ennen kuin ne lähetetään takaisin. Ruoka jätetään etuovelle ja tyhjät ja desinfioidut laatikot nostetaan odottamaan ulos.

#### **Muut huomioitavat asiat**

Asukkaiden terveydentilasta tulee olla yhteydessä lääkäriin tarpeen mukaan ja herkästi. Asukkaalta seurataan lämpöä, verenpainetta säännöllisesti. Pidetään kirjaa ravinnosta, nesteistä ja erittämisestä. Kaikilta asukkailta mitataan päivittäin lämpö.

Toimistotilassa ei pidetä palavereja, vuoron vaihteet ja raportit pidetään isommassa tilassa, jossa voidaan pitää turvaväliä. Viikkopalavereja ei pidetä, esimies tiedottaa Hilkan kautta akuuteista asioista. Jokaisen vuoron alussa pidetään lyhyt tilannekatsaus. Pukuhuoneessa yksi työntekijä kerrallaan vaihtamassa vaatteet. Puhelimet ja tietokoneiden näppäimet pyyhitään jokaisen käyttäjän jälkeen desinfiointiliinoilla.

Palvelukoti pyrkii välttämään vierailijoita, tavarantoimittajia tai huoltomiehiä yksikön sisäpuolella niin kauan, kun on sairastuneita. Kiinteistöhuollon tarpeet priorisoidaan. Kiireettömät huoltotehtävät siirretään myöhemmäksi. Omaisia ja yhteistyökumppaneita tiedotetaan tilanteen mukaan vierailujen välttämisestä.

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Attendo Eskolan esimies Ainokaisa Kelkka vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Henkilöstöön kanssa käsitelty omavalvontasuunnitelmaa sekä työskennelty aiheesta asukkaan asema ja oikeudet sekä hyvinvointi, kuntoutusta ja kasvua tukeva toiminta. Lisäksi henkilöstön vastuuhenkilöiltä pyydetty oman vastualueensa teksteistä kommentointia. Suunnitelma annettu kommentoitavaksi henkilöstölle vielä ennen valmistumista. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Eskolan omavalvontasuunnitelmaan on palvelukodin johtaja kirjannut asiat ja toimintamallit, jotka Attendo Eskolassa on yksikön henkilökunnan kanssa suunniteltu ja laadittu.

### **Yksikön esimies**

Attendo Eskolan esimies on Ainokaisa Kelkka, sosionomi Amk

### **Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen**

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa Attendo Eskolan esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Eskolassa omavalvontasuunnitelma säilytetään eteisen ilmoitustaululla kaikkien saatavilla, toimistossa viranomaiskansiossa ja se löytyy myös Attendo Eskolan nettisivuilta. Uusille työntekijöille omavalvontasuunnitelman sisältö ja sijainti informoidaan perehdytyksen yhteydessä. Asukkaille ja heidän läheisille informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista läheisiltojen yhteydessä.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI**

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen



osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua Attendo Eskolaan.

#### 4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Suunnitelman tekoon voidaan pyytää myös muita yhteistyötahoja asukkaan tai laillisen edustajan niin tahtoessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa asukkaalle nimetty omaohjaaja, laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet sekä kyky kommunikoida. Tarvittaessa mukautetaan asukkaalle kysymyksiä hänen tasolleen sopiviksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä apuna käytetään yksilöllisen elämänsuunnittelun YKS - menetelmiä, joten asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi apuna käytetään RAI-ID arviointimenetelmää, tunnistamaan asukkaan tarpeet ja vahvuudet. Erityisesti vaikeavammaisilla henkilöillä asukkaan läheisten merkitys suunnitelmaa tehdessä korostuu.

#### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Attendo Eskolassa asiakkaita tuetaan ja kannustetaan mm. itsenäiseen asiointiin yksikön ulkopuolella. Asiakkaita, jotka eivät pysty itsenäiseen asiointiin yksikön ulkopuolella tuemme mahdollisimman itsenäiseen asiointiin. Attendo Eskolassa järjestetään asukaskokouksia, joissa asukkaat pääsevät osallistumaan yksikön sisäiseen toimintaan esim. tapahtumien järjestämiseen, Ohjaajan tehtävänä on antaa asukkaalle vaihtoehtoja. Asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Kommunikaation tukena käytämme korvaavia kommunikaatiokeinoja (tukiviittomat, kuvat, kommunikaattorit), jotta jokainen saa äänensä kuuluviin. Asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun esim. Koivukodissa valmistetaan toiveiden mukainen iltapala, retkiä tehdään toiveiden mukaan ja juhlia suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuetaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Omaohjaajien jako löytyy henkilökunnan toimiston ilmoitustaululta.

Attendo Eskolassa asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan ja osallistetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeensa ja elämäänsä koskeissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikaation tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Attendo Eskolan työntekijöitä on koulutettu itsemääräämisoikeuteen, yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun, AVEKKI- toimintatapamalliin, voimaannuttavaan vuorovaikutukseen, tukiviittomakieleen ja muihin vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendo Eskolassa käytössä oleva asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vähintään 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on asukkaan omaohjaajalla. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

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

Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista pidetään aina viimesijaisena keinona. Jos rajoittamiseen joudutaan ryhtymään, tulee käytettävän rajoitustoimenpiteen olla hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. Rajoitteita käytetään ainoastaan;

- o asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- o rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- o muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntijatyöryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt ja peruste sekä toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, toteutetaan rajoitustoimenpiteet hyväksytyä menetelmää Aveckia käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa, yksikön N- asemalla ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asukkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

#### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

#### **Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista palvelukodin johtajan toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tilanteiden vaatimalla tavalla ja jokaisen työryhmän jäsenen velvollisuus on seurata, ettei vastaavanlainen yksikössä toistu.

### **4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN**

Attendo Eskolan asukkaat ovat osallisena laadun ja oma-avun kehittämisen päivittäisessä arjessa, sekä asukasparaverien kautta. Attendo Eskolan asukkaiden toiveita pyritään toteuttamaan yksikössä niiltä osin, kuin se suinkin on mahdollista. Asukkaiden osallisuus näkyy yksikössä myös yhteistyönä asukkaiden läheisten kanssa. Asukkaiden läheiset ovat aina tervetulleita. Attendo Eskolan omaohjaajat ovat asukkaan ja läheisten niin sopiessa säännöllisesti yhteydessä toisiinsa asukkaan asioihin liittyen. Hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan asukkaiden toiveiden mukaisesti heille tärkeitä ja elämässä mukana olevat ihmiset mukaan. Attendo Eskolassa järjestetään vähintään kahdesti vuodessa tapahtuma, johon myös asukkaiden läheiset ovat kutsuttuina. Poikkeuksena korona aika, jolloin toimimme viranomaisien ohjeistuksella tapaamisista.

#### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskysely tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskysely tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme

mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Edellisen asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma, jonka pohjalta tavoitteenamme on jatkossa tukea asukkaitamme entistäkin enemmän tekemään asioita itse ja osoittaa oivamme luottamuksen arvoisia.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

##### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä on Attendo Eskolan johtaja Ainokaisa Kelkka, Tasankotie 18, 45150 Kouvola

Kymsoten asiakkaat ja omaiset voivat laittaa muistutuksen [kirjaamo@kymsote.fi](mailto:kirjaamo@kymsote.fi)

Eksoten asiakkaat ja omaiset voivat laittaa muistutuksen [kirjaamo@eksote.fi](mailto:kirjaamo@eksote.fi)

Phhykyn asiakkaat ja omaiset, muistutus laitetaan postitse Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä Kirjaamo Keskussairaalankatu 7 15850 LAHTI,

Heinolalaiset osoitteeseen, Heinolan kaupunki Sosiaali- ja terveystoimi Sosiaalipalvelujohtaja PL 63 18101 Heinola

##### **b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliamies Heli Kulmala

Puhelin 040 728 7313

Puhelinaika maanantai klo 12-15

tiistai, keskiviikko, torstai klo 9-11

Sähköposti [heli.kulmala@socom.fi](mailto:heli.kulmala@socom.fi)

Postiosoite Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

Pajatie 69, 48600 Kotka

Asiakastapaamiset ajanvarauksella, tarvittaessa tapaaminen järjestetään asiakkaan kotikunnassa.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

##### **c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

##### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukset käsitellään neljän viikon kuluessa niiden saapumisesta.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

**Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**  
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Eskolassa eletään aktiivista arkea ja asukkaita tuetaan tekemään itselle mieluisia asioita, sekä kannustetaan osallistumaan omien taitojen ja kykyjen mukaan arjen askareisiin, ylläpitäen ja lisäten asukkaiden omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeensa ja elämänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme.

Attendo Eskolassa asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille arjessa, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistä elämää. Omaohjaajan tehtävänä on selvittää asukkaalle tärkeät asiat ja toiveet, jotka liittyvät asukkaan elämään ja unelmiin. Näitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun menetelmiä, jossa asukas on itse aktiivisesti mukana oman elämänsä

suunnittelussa ja toteutuksessa. Etenkin vaikeammin vammaisten kanssa asukkaan läheiset ovat myös tärkeässä roolissa asukkaan elämänsuunnittelussa. Yksilökeskeisen työtteen kautta tavoitteenamme on tarjota asukkaillemme hyvää elämänlaatua kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omaohitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)**

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Päivittäiskirjaamisessa korostetaan hoidon- ja ohjauksen tarvetta hygienian hoitoon, aktiviteettiin, lepoon, ravitsemukseen, terveystietoon, ulkoiluun sekä mielialaan ja käyttäytymiseen liittyvissä seurantaperiaatteissa. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

#### **4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)**

Attendo Eskolan lounas toimitetaan lämpimänä Attendo Kurjenmiekka keittiöstä. Saman päivän päivällinen saapuu yksikköön lämmitettäväksi. Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan yksikössä yhdessä asukkaiden kanssa. Attendo Kurjenmiekka keittiöstä tulevat ruoat ovat Attendon 6 viikon kiertävän ruokalistan mukaisia. Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Ruoka on yksi tärkeimmistä laadutekijöistä ja siksi Attendo Eskolassa pidämme tärkeänä, että asukkaat voivat osaltaan vaikuttaa siihen, mitä yksikössä on tarjolla sekä olla mukana ruuan valmistuksessa. Attendo Eskolaan on nimetty keittiövastaava Tuula Oksa. Tukku tilauksista vastaa yöhoitajat tiistai öisin. Laadun tarkastuksen tukkuuormaan tekee hoiva-avustaja.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yöpalaa tarjotaan kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi/välipala noin klo 14-15, päivällinen noin klo 17-18 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa tarjotaan kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Omavalvontaa keittiössä toteuttavat hoiva-avustaja sekä ohjaajat.

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Tulokset ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruokannosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan.

#### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Attendo Eskolan puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön palvelukotiapulaisen kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Hygieniasta vastaava ohjaaja muistuttaa säännöllisesti muuta työryhmää palaverissa käsihygienian tärkeydestä. Asiaa käydään säännöllisesti läpi myös asukkaiden kanssa asukaspalaverissa, arjessa ohjaamisen lisäksi.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavan havaitessa puutteita reagoi hän tilanteisiin heti ja konsultoi tarvittaessa Kymsojen hygieniakoordinaattoria (Jaana Palosara puh: 040 483 3443). Asukkaiden hygieniohjeistuksien laatimisesta vastaa pääsääntöisesti asukkaiden omaohjaajat. Asukkaiden hygieniaan liittyviä asioita käsitellään omaohjaajan aloitteesta työryhmän palaverissa.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaan tilan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, arvioivat vuorossa olevat työntekijät, onko tilanne niin akuutti tai vaatiiko asukkaan kunto sen, että paikalle tulee soittaa ambulanssi. Jos asukkaan kunto vaatii, lähdetään asukkaan kanssa päivystykseen Kuusankoskella sijaitsevaan Pohjois-kymenlaakson aluesairaalaan. Asukkaan mukaan tulostetaan asiastietojärjestelmästä SH-lähete, jossa kaikki ajantasaiset asukastiedot. Asukkaan elämässä aktiivisesti mukana oleville läheisille ilmoitetaan aina viipymättä asukkaan joutuessa kiireelliseen sairaanhoitoon. Asukkaan mukaan päivystävään sairaalaan pyritään aina järjestämään joku Attendo Eskolan työntekijöistä tai omainen asukkaan niin halutessa.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisissä kuolemantapauksissa soimitaan viipymättä 112, josta saa lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on perehdytyskansiossa ja tallennettuna N-asemalle. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

##### **b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä arvioidaan asukaskohtaisesti tarve erilaisille seurannoille ja niiden säännöllisyydelle. Omaohjaaja kirjaa asukaskohtaiset terveyden seurannan tarpeet asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, sekä ohjelmoi asukaskalenteriin. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneiden työntekijöiden toimesta päivittäin arjessa havainnoimalla asukkaiden mielialaa, käyttäytymistä ja erilaisia oireita. Nämä havainnot kirjataan asukastietojärjestelmään, sekä raportoidaan muulle työryhmälle.

##### **c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Sairaanhoitajat (AMK) vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta palvelukodissa hoitavan lääkärin antaman ohjeistuksen mukaan. Esimiesvastuu tämän toteutumisesta on yksikön johtajalla.

#### 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämisen toteuttaa palvelukodin johtaja sekä sairaanhoitajat (AMK). Kymsoissa Kouvolan keskisen alueen virkalääkäri Sari Mäkelä allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella sairaanhoitajilla (AMK), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikössä käytännön lääkehoitoa toteuttavat ympäri vuorokauden myös lääkehoitoluvalliset ohjaajat.

##### **Yksikön lääkehoidosta vastaa**

Lääkehoidon prosessia johtaa asukkaiden hoitoon liittyen asukkaalle nimetty oma terveyskeskuslääkäri. Yksikön sairaanhoitaja ja lähihoitajat toimivat yhteistyössä lääkehoidon toteuttamisessa ja seurannassa, lääkärin ohjeen mukaan. Yksikön johtaja ja sairaanhoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoprosessikuvauksen ajan tasalla olosta ja päivittäisestä, henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta, lääkehoidon toteutumisesta lääkehoito suunnitelman mukaisesti, lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista johdolle sekä laatuindeksiin, lääkehoidon kehittämistarpeiden esilletuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista, sekä henkilöstön kouluttamisesta.

Vuorossa oleva vastuuhaja tai sairaanhoitaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Vuorossa olevat lääkehoitoluvalliset ohjaajat toteuttavat lääkemuutokset ja asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien (=lääkelista) päivittäisestä, lääkärin ohjeistusten mukaan. Sairaanhoitaja toimii yksikön ja apteekin välisenä pääyhdyshenkilönä. Lisäksi hän vastaa lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkivat lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä, huolehtii ensihoitolääkkeistä ja ensiapuvälineistä (=ensiapupakkien sisällöstä).

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi Attendo Eskolassa tehdään tiivistä, moniammatillista yhteistyötä asukkaan verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa (kuten; kaupungin vammaispalvelun työntekijät, terveydenhoito, fysioterapia, työ- ja päivätoiminnot, ratsastuksen ohjaajat, henkilökohtaiset avustajat, tukihenkilöt, taksit ym).

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä asukkaan tietosuojaan liittyvät aiset huomioiden, aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

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

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Eskolan alihankintana tuotetut palvelut ovat Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy (puh 24/7: 010 622 5888), Aulassa olevat vaihtomatot: Lindström Oy (puh: 020 111 6363) Ateriapalvelut: Attendo Kankaro.

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Palvelukodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkö-kohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

### **4.4.1 HENKILÖSTÖ**

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

##### **a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:**

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- Yksikön johtaja, koulutukseltaan sosionomi AMK
- Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitajaa ja 14,5 lähihoitajaa. Avustavana henkilökuntana 1,5 palvelukotiapulainen
- Lisäksi yksikössä toimii säännöllisesti tuntityöntekijänä lähihoitajia, terveyden hoitajia sekä sairaanhoitajia. Yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

##### **a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:**

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti tutuilla tuntityöntekijöillä ja työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa palvelukodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle palvelukodin työntekijälle.

##### **b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?**

Attendo Eskolan esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja työyhteisön hyvinvointiin.

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlaainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Käytössä on yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiheet, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa Attendo Eskolan esimies. Esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Omaohjaajan tehtävänkuvaa käydään läpi yksikön laatukoordinaattorin kanssa osana perehdytystä. Omaohjaajan tehtävänkuvaa on myös kirjattuna yksikön perehdytyskansiossa ja N-asemalla.

Attendo Eskolassa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisyhteistyö. Koulutuksen toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Eskola on vuonna 2017 valmistunut esteetön kehitysvammaisten palvelukoti. Attendo Eskolan tehostetussa palveluasumisessa on yhteensä 15 asukashuonetta, jotka on jaettu kolmeen ryhmäkotiin. Ryhmäkoteissa on omat ruokailu- ja oleskelutilat. Yhdessä ryhmäkodissa on myös yhteinen keittiö. Asukashuoneet ovat kooltaan noin 25m<sup>2</sup> ja jokaisella asukkaalla on oma wc/kylpytila. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Attendo Eskolalla on oma aidattu ja kaunis, hyvin hoidettu piha. Kesällä 2022 on yhdelle ryhmäkodille eritelty portilla oma piha rauhallisen ulkoilun mahdollistamiseksi.

Henkilökunnan käytössä olevia tiloja ovat henkilökunnan toimisto, pukeutumishuone ja wc-tila sekä suihku.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- yhteisten tilojen huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aita, joka kulkee seinästä seinään, sekä hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, tulsija ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omissa pienryhmäkodissa että isommissa ryhmissä.

Attendo Eskolassa on pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkki kuin lakanapyykkikin. Ohjaajat ja palvelukotiapulainen vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailla on viikko-ohjelmaan suunniteltu siivouspäivä, jolloin asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaan ohjattuna oman asuinhuoneensa siivoukseen. Yhteisten tilojen siivoushuolto sekä niiden asukkaiden asuinhuoneiden, jotka eivät itse kykene osallistumaan rajoitteidensa vuoksi oman asuinhuoneen siivoukseen, siivouksesta vastaa yksikön palvelukotiapulainen.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatueroilla”, säännöllisillä hygiculmittauksilla jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

#### 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, mutta työntekijät ja asukkaat pääsevät kulkemaan pääovesta kulkulätkällä tai ovikoodilla. Pääoven vieressä on soittokeho yksikköön vierailulle tulevia varten. Lääkehoituhuoneeseen pääsee vain lääkehoitoluvalliset työntekijät sähköisellä lääkehuoneen kulkuavaimella. Lääkehoituhuoneessa on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet lääkehuoneen oven sisäpuolelle sekä lääkehuoneessa on heti ovelta näkyvissä oleva kameravalvontaa ilmaiseva tarra.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Sähköisen ovijärjestelmän huollosta ja toimivuudesta vastaa sen toimittaja, Certego.

#### 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy yksikön perehdytyskansiosista ja N-asemalta tallennettuna.

Attendo Eskolassa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibroitamiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, josta vastuu on yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavtilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

##### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Palvelukodin ohjaaja, Laura Vierula, p. 044 494 3465/ [laura.vierula@attendo.fi](mailto:laura.vierula@attendo.fi) ja yksikön johtaja Ainokaisa Kelkka

#### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Attendo Eskolan henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset Attendo Eskolan perehdytyskansiosista ja N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuus sopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaja- ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

##### **Attendo Oy:n tietosuojavastaava**

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

**Yksikön esimiehen tiedot** Ainokaisa Kelkka p.0417308636 / [ainokaisa.kelkka@attendo.fi](mailto:ainokaisa.kelkka@attendo.fi)

#### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

##### **Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/ viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/ läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/ läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Henkilöstön kanssa keskustelussa sekä tyytyväisyyskyselyistä nousut vuoden 2023 kehittämisaieheiksi:

1. Tavoitteenamme on kohtaamisten parantaminen asukkaiden, läheisten kuin työ kavereiden kanssa. Lisäksi haluamme vahvistaa asiakaskokemuksen ja tiimityötaitojen parantaminen hyödyntäen Asko-valmennusta (asukaskokemus-valmennus).



Asko-keskustelujen lanseeraus tapahtuu uudelleen alkuvuodesta 2023 ja tarkoituksena on valmennuksen tuominen arjen työkaluksi. Käytössämme on teemoitetut kvartaalikeskustelut, ja karttakeskustelut sekä aktiiviset keskustelut muun muassa palavereiden yhteydessä. Asko-valmentajana toimii Olivia Roitto, jonka koulutus alkaa helmikuussa 2023. Asko-valmentaja ylläpitää ja järjestää keskusteluhetkiä yhdessä esimiehen kanssa. Työyhteisö osallistuu suunniteltuihin keskusteluihin ja ylläpitää keskustelua ja opittuja taitoja arjessa. Tuloksia voimme seurata arjen palautteesta, mutta myös tyytyväisyys kyselyn tuloksista. Asukas-, omais-, ja henkilöstötyytyväisyyskyselyssä kaikissa kysytään kanssakäymisen helppoutta ja näitä vastauksia seuraamalla tiedämme mihin suuntaan olemme menossa.

2. Tavoitteenamme on asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, asukkaan voimavarojen korostaminen ja niiden hyödyntäminen. Tähän pyrimme kouluttamalla henkilöstöä. Alkuvuodesta aloitamme arvokeskustelut henkilöstöpalavereissa teeman ympäriltä. Toukokuussa on Itsemääräämis- ja yksilökeskeisen elämän suunnittelun- koulutus koko työyhteisölle. Syksyille 2023 pidämme vielä syventävän koulutuksen teemasta. Kevään 2023 seuraamme päätöksen tekoa ETT-tavoitteena, eli 4dx mallin mukaisena viikoittaisena tavoitteena. Toukokuun koulutuksen jälkeen arvioimme ETT-tavoitteen muuttamista enempi yksikön sen hetkistä tarvetta kohtaavaksi. Vastuussa on koko työyhteisö yhdessä esimiehen kanssa. Tuloksia voimme seurata arjen palautteesta, ETT-tavoite taulusta sekä tyytyväisyys kyselyn tuloksista.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Se toteutetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Kouvolassa 12.1.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Ainokaisa Kelkka

## 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 julkaisuja (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 julkaisuja (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 julkaisuja (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](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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ 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-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71960a9dc2f005)

## 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.