

**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).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.1 PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	17
11. LÄHTEET .....	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	18

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Attendo Huurmanni Oy</b>	Kunnan nimi: <b>Helsinki</b>
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2309416-9</b>	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: <b>Satakunnan hyvinvointialue</b>
Toimintayksikön nimi Attendo Hermann	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>32800 Kokemäki</b>	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 10 paikkaa (luvanvarainen toiminta)</b>	
Toimintayksikön katuosoite <b>Penttiläntie 2</b>	
Postinumero <b>32800</b>	Postitoimipaikka <b>Kokemäki</b>
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Niina Mäkipirta</b>	Puhelin <b>044 494 0456</b>
Sähköposti <b>niina.makivirta@attendo.fi</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>21.12.2010</b>	
Palvelu, johon lupa on myönnetty <b>Tehostettu palveluasuminen ja tukiasuminen, kehitysvammaiset</b>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta <b>21.10.2010</b>
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<p><b>Elintarviketoimittaja:</b> Meira Nova  <b>Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet:</b> Lyreco / Pamark 1.6.2023 alkaen  <b>Ateriapalvelut:</b> Attendo Latokartano, Pori  <b>Kiinteistöhuolto ja piha-alueiden siisteys:</b> talonmies Asennus ja Remontti A. Kiviranta ja LT Liikenne Oy (ruohonleikkuu) sekä Marko Piisi (auraus ja hiekoitus), kiinteistön omistaja Jaakko Salminen.  <b>Jätehuoltopalvelut:</b> Veikko Lehti Oy  <b>Lääkäripalvelut ja työterveys:</b> Terveystalo Oy  <b>Palo- ja turvallisuusteknisten laitteiden huoltopalvelut:</b> Markku Kauriala Oy ja Huittisten Talohuolto Oy  <b>Turvapalvelut:</b> Turvapalvelu100  <b>Apteekkipalvelut:</b> Kokemäen Apteekki</p>	

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Hermannin tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa ja lämpimän kodin kymmenelle kehitysvammaiselle tai muulle erityisryhmälle. Hermannissa on runsaasti yhteisiä tiloja mahdollistaen ryhmien toimintoja sekä seurustelua asukas-yhteisön kesken.

Tehostetun palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat kahdessa siivessä, joissa yhteensä kymmenen asuinhuonetta. Yhdeksän huonetta ovat noin eri kokoisia ja yksi asunto on varustettu omalla vessalla sekä ulko-ovella. Yhteisiä wc-tiloja on neljä, joista yksi on inva-vessa. Yhteiset pesu- ja saunatilat myös käytössä. Ryhmäkodissa on yhteinen keittiö, ruokailutila ja kaksi yhteistä oleskeluhuonetta. Takapihalla iso aidattu terassi, johon kulku yhteisistä tiloista. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helpokulkuisiksi.

Tehtävänäme Attendo Hermannissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Suunnitelmia päivitetään tarpeen mukaan mutta säännöllisesti 6kk välein. Jokainen asukas otetaan huomioon päivittäin esimerkiksi arjen aikatauluksissa, ruokailuissa, unirytmisissä ja ohjauksen sekä tuen tarpeen arvioinnissa. Tilanteet vaihtuvat ja me ohjaajat olemme muuttuvissa tilanteissa mukana, miten asukas itse tahtoo tai koemme hänen tukeansa tarvitsevan.

Satakunnan hyvinvointialue järjestää asukkailla päivä- ja työtoimintaa Hovipajassa. Osa asukkaista käy joka päivä ja osa yksilöllisen suunnitelman mukaan. Avotyötoiminta on myös mahdollista. Asukkailla on myös mahdollisuus hakeutua eri kouluihin, omien tavoitteiden mukaan, jos tahtovat. Esimerkiksi: Ammattiopisto Luovi yksikkö Porissa, järjestää ammatilliseen perustutkintoon johtavaa koulutusta sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaa koulutusta. Kokemäeltä on sinne lyhyt matka kulkea, jos asukas on tarpeeksi omatoiminen. Myös muita kouluvaihtoehtoja on tarjolla asukkaalle, ne selvitetään, jos asia on ajankohtainen.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan omien voimavarojen mukaan.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Piha-alueiden turvallisuudessa, viihtyvyydessä ja kodikkuudessa otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvät aidatut sisäpihat. Pihassa on penkkejä ja istutuksia sekä pihavarastot.

Attendo Hermannin sijaitsee keskustan läheisyydessä, joen rannalla. Asukkaiden on siis helppo kulkea keskustan palveluihin, apteekkiin, kauppaan ja pankkiin. Omatoimiset asukkaat myös pystyvät kävelemään/pyöräilemään läheiselle työpajalle ja näin tuetaan fyysisistä toimintakykyä sekä itsenäistä elämää.

Hermannin tarjoaa myös tukiasumista. Asukas itse vuokraa asunnon, johon me tuotamme tarvittavat palvelut. Hermannista on hyvä aloittaa itsenäistyminen. Tarjoamme pitkän linjan kokemusta ja tukea niille, jotka toivovat arjen tukea kotiin, kun ensin Hermannissa saaneet vahvemman tuen oman elämän alkuun. Jokainen haaveilee omasta kodista ja me pyrimme siihen, että monella olisi siihen mahdollisuus, yksilöllisesti.

Asukkaamme hoidamme kuten, hoitotahtoon on kirjattu. Teemme pyydettyä iäkkäämmille asukkailla yhdessä omaisten kanssa hoitotahdon ja varmistamme parhaamme mukaan, että myös saattohoito voitaisiin toteuttaa turvallisesta ja tutussa ympäristössä. Käymme saattohoidon kartoituksen läpi lääkärin kanssa, ottaen asukkaan kunto sekä hoidollisuus huomioon.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme 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. Työtyytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on ollut yhdessä esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palveluasenteen jalkauttaminen Hermannin arkeen. Olemme ASKO-valmentajan kanssa keskustelleet ja pyritään vaalimaan työssämme mm. erinomaisesta viestinnästä

ja osaamisesta, erinomaisen palvelun laadusta, omaisyhteistyöstä, asenteista sekä sitoutumisesta työssä. Kvartaalikeskustelut käydään henkilöstöpalaverissa läpi ja viikoittain pohdimme omaa toimintaamme ja mahdollisia kehityskohteita.

Hermannin arvot näkyvät arjessa yksilön kunnioittamisena ja hänen omien voimavarojensa kartoittamisella sekä vahvistamisella. Tuemme yksilön eli asukkaan mielipiteitä, päätöksiä ja yhdessä tehdään tulevaisuuden suunnitelmia. Viikoittain käymme läpi tunteiden käsittelyä, perusarjen päätöksiä ja vastuita asukkaiden kanssa. Jokainen Hermannin työntekijä osallistuu näiden arvojen vaalimiseen.

Henkilökunnan kesken pohdimme työnjälkeä, mitä voimme tehdä toisin, käsittelemme mahdollisia virheitä, epäkohtia ja positiivisia kokemuksia sekä onnistumia päivittäin.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontta 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

Yksikössämme arvioidaan vuosittain niin palveluprosesseihin kuin toimintaympäristöön liittyviä riskejä. Riskiarvioinnit kirjataan ja keskeisimmistä riskeistä laaditaan kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla riskiä hallitaan. Kaikkia riskejä ei voida poistaa kokonaan, esimerkiksi väkivaltatilanteita voidaan hallita, muttei täysin poistaa. Osa riskeistä on myös luonteeltaan erityisen haastavia, esimerkiksi koronavirusepidemiaan liittyy paljon tuntemattomia tekijöitä, joita on vaikea ennustaa. Riskienhallintaan saattaa sisältyä myös eettisiä kysymyksiä, millainen esimerkiksi on henkilön fyysisen terveydentilan suojelemisen ja mielenterveyden sekä osallisuuden edistämisen välinen suhde. Riskien hallinnalla sekä yhteisellä keskustelulla voidaan kuitenkin merkittävästi edistää turvallista toimintakulttuuria. Seuraavaksi on eritelty joitain keskeisiä ja tyypillisiä riskejä, joita toimintaan saattaa sisältyä.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilö yksikön esimies
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietojen käsittely, asukastietojen käsitteleminen Vastuuhenkilö yksikön esimies ja ohjaat. GDPR suoritetaan vuoden välein.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sitoutuminen, tehtävänkuvaukset, hoidon- ja kuntoutuksen suunnitelmällisyys ja jatkuvuus. Vastuuhenkilö yksikön esimies
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuuhenkilö yksikön esimies
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** kirjaamiskäytännöt, raportointikäytännöt, hoidon jatkuvuus. Vastuuhenkilö yksikön esimies
- **Koronavirusepidemia:** yksikköön on laadittu toimintasuunnitelma "Ennakointi ja tilojen käyttö koronavirustilanteessa". Vastuuhenkilö yksikön esimies ja sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa.

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontannon ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Menettelyohje Sosiaalihuollon henkilön ilmoitusvelvollisuudesta löytyy yksikön toimiston seinältä ja tietokoneelta yhteiseltä asemalta sähköisenä. Yksikössä on jaettu erilaisia vastuutehtäviä henkilöstön kesken. Esimerkiksi paloturvallisuudesta, lääkehuollosta, laatutyöstä vastaavat henkilöt edistävät osaltaan turvallista toimintakulttuuria. Jokainen työntekijä on vuorossaan vastuussa näiden asioiden sujuvasta toiminnasta. Lääkehuollosta vastaa sairaanhoitaja mutta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Olemme tehneet sisäisen vastuutaulukon, joka on nähtävillä toimiston seinällä.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä 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. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys 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, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna/miten yksikössä toimitaan: Hermannissa poikkeamalomakkeet ovat paperisena. Niille on oma lokero ja mappi, josta löytyy oheistukset sekä tyhjät lomakepohjat. Samasta paikasta löytyy myös läheltä piti-tilanteiden lomakkeet. Täyttöohjeistukset on käyty läpi henkilökuntapalaverissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendon omaan laatujärjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Kuvaa miten poikkeamalomakkeet yksikössäsi raportoidaan ja tallennetaan: Jokainen vuorossa oleva tekee poikkeamakirjauksen paperille sekä Hilikkaan. Tämän jälkeen laatukoordinaattori siirtää tiedot kerran kuukaudessa laatujärjestelmään. Poikkeamat käydään myös läpi kerran kuussa henkilökuntapalaverissa.

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. Miten yksikössäsi korjaavia toimenpiteitä seurataan? Hermannin henkilöstöpalaverissa käydään nämä läpi ja jos korjaustoimenpiteitä ei ole tapahtunut niin sovitaan, miten niitä lähdetään yhdessä viemään eteenpäin. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa 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 hoivakodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa 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 viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Ohje ja lomake löytyvät Hermannin toimistosta, ilmoitustaululta. Tämä ohjeistus ja lomakkeen sijainti käyty myös läpi henkilökuntapalaverissa. 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 asukastietojärjestelmään. 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 anonyymisti 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 palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössäsi säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Hilikka järjestelmään kirjataan kaikki asukas- ja henkilöstöä koskevat muutokset tiedotteet. Kerran kuussa pidettävä henkilökuntapalaveri on myös hetki, jolloin mahdolliset tiedotteet käydään läpi. Johtaja pitää henkilökuntaa ajan tasalla, jos jotain kiireellistä tietoa pitää saada eteenpäin. Palaverista tehdään aina muistio, joka on luettavissa paperisena tai koneelta. Vanhat muistiot ovat tallessa myös. Hermannissa omaisia ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa, mutta ainakin kahdesti vuodessa kirjeellä tai sähköpostilla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Uusi työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja vanhat työntekijät myös veloitetaan käymään päivitetty suunnitelma läpi.

### Yksikön esimies

Yksikön esimies Niina Mäkipirta

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma löytyy yksikön www-sivuilta, asumispalveluyksikön ilmoitustaululta ja viranomaiskansioista sekä sähköisesti n- asemalta.

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

### **4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI**

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon 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 lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Hermannissa uuden asukkaan kanssa pidetään aina hoitopalaveri, johon tarpeen mukaan osallistuu: omaiset, sosiaalityöntekijä, erityispalvelupäällikkö, läheiset sekä johtaja. Etukäteen hieman on jo pohdittu, onko Hermannin sopiva paikka asukkaalle, vastaako se hänen tarpeitaan ja onko meillä riittävästi henkilökuntaa. Omahoitaja tekee yhdessä johtajan kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa, elämänlaadun check-listan sekä yksilöllisen elämän suunnitelmaa, johon myös asukas itse osallistuu omien voimavarojen mukaan. Omahoitaja auttaa parhaansa mukaan asukkaan muutossa sekä papereiden selvittämisessä. Yhdessä johtajan kanssa katsotaan asiat kuntoon, jotta asumisjakso saadaan sujuvasti käyntiin. Henkilökunta yhdessä seuraa uuden asukkaan arkea ja huomioidaan asioita yhdessä asukkaan kanssa. Hiikka-kirjaukset ovat tukena, jotta pystytään seuraamaan mielialaa, voimavaroja sekä aktiviteetteja. Perusarjen pyöritys tapahtuu jokaisen vuorolaisen kanssa, joka tukee asukasta ja kannustaa käyttämään omia taitojaan. Oman näköinen elämä pyritään rakentamaan niin hyvin kuin pystytään, jossa mukana myös omaiset ja asukas itse. KEVA-puolella käytämme tarvittaessa MMSE ja NT-EDSD eli varhaiseksi seulontavälineeksi kehitysvammaisille aikuisille, joilla epäillään muistisairautta. Myös muita mittareita käytetään, jos asukkaan tilanne sitä vaatii.

### **4.2.1 PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelujen toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Hermannissa suunnitelmia muutetaan myös tarpeen tullen, esim. jos jokin rajoittaminen tapahtuu tai selkeä muutos hoitoon tai palveluun. Tästä vastaa omahoitaja sekä johtaja.

### **4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

- **Hermannissa jokainen asukas on yksilö ja hänen kanssaan käydä läpi hänen oikeutensa sekä vastuu omasta elämästään, jos asukas on siihen kykeneväinen.** Hoitopalaverissa kysellään toiveita asumisen suhteen sekä arjen toteutumiseen. Jos asukas on kykenemätön kertomaan/ilmaisemaan itse asiaa on omaiset/läheiset meille se kanava, jolla päästään asioiden ytimeen. Kuvia käytetään tarvittaessa myös selvittelyyn, mistä asukas pitää ja ei pidä. Jos asukas on muuttanut Hermannin ilman omaisten/läheisten tietoa on meillä vanhan asumisyksikön tiedot tärkeitä. Nämä kaikki kirjataan Hiikka-järjestelmään mahdollisimman kattavasti sekä selkeästi. Asukkaan kanssa eletään sitä arkea niin, että annetaan aikaa kahdenkeskisiin hetkiin, yksikön ulkopuolisiin aktiviteetteihin asukkaan toiveiden mukaan sekä arjen pyöritykseen Hermannissa. Kotipäivät, siivoushetket, omista asioista huolehtiminen on myös asioita, joita ylläpidetään joka viikko. Asukkaan vaihtelevat mielialat, jaksamiset sekä kiinnostukset määrittelevät paljon, miten viikkosuunnitelma toteutuu. Kerran viikossa pidettävä asukaspalaveri on myös hetki, jossa kysellään kuulumiset ja toiveita.
- **Palvelu- ja hoitosuunnitelma:** Esimerkkinä vanhempi miesasukas: Hän tykkää nukkua päivänia, pelata, piirtää ja käydä lenkillä. Hän ei puhu paljoa mutta ilmaisee itseään, jos jostain ei pidä. Hän tykkää käydä yksikön ulkopuolisissa tapahtumissa

ja osallistua paljon kaikkeen, kun vaan jaksaa. Kannustamme häntä omatoimiseen kävelyyn joko kävelysauvoja tai rollaattoria. Hän saa itse valita kumpaa käyttää. Häntä tuetaan myös kävelemään ilman. Tämä asukkaan kohdalla myös keskustellaan sekä kysellään paljon, mikä kannustaa häntä parempaan kommunikointiin. Jos jotain asiaa ei ymmärretä niin pyydetään häntä myös näyttämään mitä tarkoittaa, jos mahdollista. Näin toimitaan kaikkien asukkaiden kohdalla. Toisena esimerkkinä, nuorempi neito joka Hermannin muuttaessaan tarvitsi paljonkin ohjausta ja apua. Vuosien aikana hänen kanssaan opeteltiin omien voimavarojen mukaan itsenäistä kaupassa käyntiä, lenkille menoa, pyykinpesua ja julkisten kulkuneuvojen käyttöä. Toisina päiviä moni asia sujuu mutta sitten hän myös välillä päättää, tahtooko tehdä jotain yksin vai ohjaajan kanssa.

- **Kommunikointi:** Hermannissa jokainen puhuu, omalla tavallaan. Kysytään jos ei ymmärretä ja katsotaan kuvista, jos tarve vaatii. Myös kirjoittamista on käytetty, että saadaan asia selville. Selkokielisiä ohjeita käytämme myös tarvittaessa.
- **Fyysinen toimintakyky:** Jokainen Hermannin asukas saa liikkua kuten tahtoo ja on turvallista, pyörällä, kävellen, taksilla ja mahdollisia apuvälineitä käyttämällä. Tilanteita arvioidaan, jos esim. jokin matka on liian pitkä kävelyyn, niin mietitään yhdessä, miten välimatka taitetaan. Itsenäiseen liikkumiseen kannustetaan aina. Asukas saa itse valita mitä apuvälinettä käyttää liikkumiseen, ulkona tai sisällä.
- **Sosiaaliset taidot:** Hermannissa harjoitellaan hyviä käytöstapoja, vastuunottamista sekä myös epävarmuuden voittamista. Sovitaan yhdessä mitkä ovat sopivia asioita keskustella yleisesti, kohtelias käytös sekä toisten kunnioittaminen ikään ja sukupuoleen katsomatta. Asukkaalle annetaan keinoja, miten selvitä ryhmässä ja itsenäisesti, tilanteen mukaan. Kaupassa käynti on yksi asia missä asukas maksaa itse mutta valvotusti jos tilanne sen vaatii. Opetellaan, että sovitusta asioista pidetään kiinni, koska vastuu on tärkeä asia. Painotetaan asukkaalle, että hoitovastuu on myös hänellä itsellään, jos asukas on tarpeeksi itsenäinen. Asukkaan tukena ollaan uusissa tilanteissa sekä annetaan mahdollisuus, jos haluaa toimia yksin. Pankki- ja kauppa-asioinnit yleensä hoidetaan yhdessä mutta myös annetaan mahdollisuus toimia yksin jos asukas osaa ja tahtoo.
- **Itsestä huolehtiminen:** Yllä mainitut asiat sekä syöminen, juominen, pukeutuminen, peseytyminen. Asukkaat käyvät pesulla itsenäisesti mutta heitä avustetaan esim. selän pesussa tai parran ajossa. Asukkaat pukeutuvat itse, peseytyvät ohjatusti, syövät itsenäisesti, juovat, valitsevat omat mieli ruokajuomansa sekä ottavat itse ruoka-annoksensa. He tekevät itse leipänsä sekä päättävät mitä karkkia ostavat kaupasta. Pyykkipäivät ovat ohjattua tai itsenäisimmät pesevät itse pyykinensä ja huolehtivat ne kaappeihinsa. Ohjaajat seuraavat, että esim. kausipukeutuminen on oikeanlaista ja ohjataan tarvittaessa.
- **Psyykinen vointi:** Mielialat vaihtelevat päivittäin/viikoittain. Asukkaita vaivaa ystävyysuhteet, raha-asiat tai mahdollisesti muuten vaan mieliala vaihtelee. Asukas kertoo, jos jokin vaivaa tai hoitajat huomaavat, jos jokin asia ei ole kunnossa. Pyritään tukemaan kaikissa osa-alueissa heitä ja miettien yhdessä, miten omaa mielialaa voidaan parantaa. Ulkopuolinen apu on myös saatavilla, jos asukas niin tahtoo.
- **Toiminnalliset taidot:** Ajan taju on ei ole kaikille ihan selvää, aikatauluissa kuitenkin pyritään ohjaamaan aina kun tarpeen. Asukkaalle kerrotaan, jos hänen tarvitsee olla jossain ja se miksi mahdollisesti pitää kiirehtiä. Suurimmalla osalla asukkaista on edunvalvoja. Heidän asiotaan hoitaa siis virallinen taho, jonka kanssa asukkaat ja henkilökunta tekee yhteistyötä. Yhdessä opetellaan fiksumuutoksen käyttöä mutta asukkaat itse päättävät miten rahansa käyttää. Jos ei osaa lukea tai kirjoittaa, häntä autetaan siinä tuomaan toiveet esiin. Puhelimit ja tietokoneet ovat osalla asukkaista käytössä, joista he itse huolehtivat ja ovat vastuussa. Kotityöt ovat osittain ohjattuja sekä asukas saa tukea oikeanlaiseen arjen pyörytykseen. He myös saavat päättää olla tekemättä niitä, jos ei vaan asia miellytä.
- **Rajoittaminen:** tätä vältetään viimeiseen saakka mutta esim. jos asukas alkaa olla itselleen vaarallinen eikä huolehdi itsestään tehdään tiimipalaveri, jossa mietitään, olisiko rajoittaminen tarpeen. Käytämme myös apuna Attendon IMO työryhmän asiantuntemusta. Asukkaan kanssa keskustellaan eri vaihtoehtoista oman elämän hallinnassa, valinnoissa tai riskien ottamisessa. IMO ei tarkoita oikeutta tehdä mitä vaan, vs. vapaus. Heillä on oikeus saada turvalliset rajat ja tuki = KAIKISSA YLLÄMAINTUISSA OSA-ALUEISSA

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

Attendon Hermannin yksiköissä käytössä oleva asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- o Rajoitteita käytetään ainoastaan 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

**Hermannin ei ole tällä hetkellä tarvetta minkäänlaisille rajoittamistoimenpiteille.** Jos niitä kuitenkin ilmaantuisi niin, rajoittamistoimenpiteissä seurataan mm. kirjauksia ja, jos on jouduttu tekemään pitkäaikainen päätös, on kuukausiraportin tekeminen/seuraaminen tärkeää.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekevät, 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/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

#### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/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 on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/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 pyritään antamaan aina viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon aikana kirjallisena. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilanteet käydään lisäksi läpi tiimipalaverissa, jotta koko henkilöstön on mahdollista keskustella asiasta.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön esimiehen toimistossa lukitussa kaapissa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Hermannissa omaiset ovat mukana arjessa ihan heidän omien toiveiden mukaisesti. Osa omaisista soittaa meille hoitajille säännöllisesti, osa vähemmän. Kaikille omaisille tiedotetaan, jos asukkaan hoidossa on suuria muutoksia tai terveydentila muuttuu. Omaiset ovat myös mukana hoitopalaverissa sekä muissakin palaverissa tarpeen mukaan. Hermannista lähetetään kaksi kertaa vuodessa kirje yksikön ja asukkaiden kuulumisista, ilman nimiä. Valokuvia lähetetään yhdessä asukkaan kanssa. Omaistenpäiviä järjestetään yleensä kaksi, kesällä ja joulun alla. Silloin heille järjestään mahdollisimman kodikas vastaanotto yhdessä asukkaiden kanssa. Silloin ovat tervetulleita, omaiset,



läheiset sekä ystävät ja tukihenkilöt. Kutsumme myös paikalle muita kehitysvammayksiköiden asukkaita tai työtoiminnasta väkeä, hekin ovat meidän asukkaillemme tärkeitä. Asukkaat itse ovat mukana järjestelyissä ja kutsuvat omia sukulaisiaan, jos haluavat.

Hermannissa on ovet aina avoinna vierailijoille, hygienian ja virusepidemioiden huomioiden. Keitämme heille kahvit ja jutellaan vapaamuotoisesti asukkaan kuulumisista. Asukkaat käyvät kotilomilla ja omaiset hakevat heitä myös yhteisiin juhliin, kauppareissuille tai vapaa-ajanviettoon. Yhdessä hieman sovitaan aikatauluista ja menoista. Pidämme huolta asukkaiden hyvinvoinnista ja kannustamalla heitä yhteiseen ajanviettoon omaisten kanssa. Jos asukkaalla ei ole omaisia pyrimme miettimään mikä asian voisi korvata, enemmän esim. yhteistä omahoitaja-aikaa. Tukihenkilö on yhdellä asukkaalla, joka säännöllisesti pitää yhteyttä meidän asukkaahamme. Ystävyysuhteet ovat myös tärkeitä ja niitä seurataan myös, että ne ovat meidän asukkaillemme turvallisia.

Osallisuus on tärkeää ja Hermannissa asumisen tarkoittaa kuntouttavalla tavalla osallistumista jokaisen arjen osa-alueeseen omien voimavarojen mukaisesti. Kodin askareet omatoimisesti, ohjatusti sekä tuetusti. Keksitään keinoja, jolla osallisuus olisi helppoa ja matalankynnyksen tekniikalla. Asukas osallistuu myös päätöksentekoon, tuo omat mielipiteet esiin ja saa luoda oman näköistä elämää yksikön sisällä ja ulkopuolella. Hänen kanssaan keskustellaan vastuusta, mielipiteistä, omasta hygienian ja terveydenhuollosta.

#### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään Attendon oman vuosikellon mukaisesti.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn 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.

Kehittämissuunnitelmaan on mm. kuulunut entistä enemmän asukkaiden itsenäistymisen ja valinnanvapauden tukeminen, yksilöllisesti.

#### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.

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

Tiina Ketonen, vammaispalvelun palveluohjaaja,  
Satakunnan hyvinvointialue, Kokemäki, Kehitysvammahuollon palvelut.  
Puhelin: 040 488 6228  
tiina.ketonen@sata.fi

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

Sosiaaliamies Jari Mäkinen  
Puhelin 044 707 9132  
jari.makinen@satasairaala.fi  
Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila.  
Postiosoite: Satakunnan sairaanhoitopiiri, Sosiaalipalvelut

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Ilmoitustaululla, Hermannin yleisissä tiloissa.

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)

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 palavereissa 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**

Neljä viikkoa.

## **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 palveluiden toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaroja 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.

**Hermannissa** toimintakykyä edistää ja ylläpitää arjen askareet, kotityöt, kaupoilla ja kahviloissa käynnit, vapaa-ajan harrastukset: musiikkikerho, kuntosali, ostopalveluna fysioterapeutin palvelut, jalkahoitajan palvelut, työtoiminta kaupungin järjestämänä. Ulkoilut, oman huoneen siivous, pyykinpesu, ohjatut pesutilanteet, kausittaiset pihatytöt. Leffaillat, tanssit, vierailut muihin yksiköihin, vieraat Hermannissa. Omaistenpäivät, omaisten ja ystävien vierailut ja kotilomat. Omista tunteistaan puhuminen, mielialojen selvittämiset, tunnetilojen käsittelyt, vastoinkäymiset ja niistä selviämiset. Henkinen ja fyysinen tuki, sosiaalisten taitojen harjoittaminen ja yhteistoimintaan ja yksilötoimintaan osallisuuden edistäminen/kannustaminen. Omahoitajien kanssa kahdenkeskiset hetket, kaupassakäynnit, juttelu- ja harrastetuokiot sekä kaikki edellä mainitut osa-alueet. Yhteistyökumppaneita on fysioterapeutit huolehtivat osasta asukkaista, noin kaksi kertaa kuukaudessa säännöllisestä toimintahetkestä asukkaan omien voimavarojen mukaan. Aktiviteetit voivat olla ulkopuolisia joko asukkaan omasta toimesta ja hoitajien kanssa yhteistyönä syntynyt. Jalkahoitaja pitää huolen, että jalkojen terveys pysyy kunnossa. Tutut ja turvalliset taksikuskit huolehtivat, että asukkaamme pääsevät turvallisesti paikasta A paikkaan B. Heidän tuntemuksensa auttaa asukkaita omatoimiseen kulkemiseen. Sairaanhoidaja huolehtivat yhdessä hoitajien kanssa turvallisesta lääkehoidosta sekä akuuteista tilanteista.

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuurilla, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (jumppaa ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan viikoittain.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot 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/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelujen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. 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 ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään mahdollisesti RAI mittaukset asiakkaalle kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Hermannissa seurataan aktiviteetteja sekä toimintakykyä viikoittain. Ne voivat olla joko omatoimia tai ohjattuja, johon yleensä kuuluu arjen askareet ja ulkopuoliset harrasteet ja tapahtumat. Tärkeimmät laatuun nousevat seurannat: ulkoilu x 4, aktiviteetit x 4, omahoitaja-aika x 4 sekä läheishuomio x1. Käytössämme on Hallitse Hårdelli -taulu, johon viikoittain keräämme merkintöjä, että kaikille asukkaille olisi kertynyt hetki yksilöllistä aikaa. Kirjaamme myös kaikki terveyshuomiot, verensokerit, hygienian ylläpito, tarvittavat lääkitykset sekä mieliala- ja käyttäytyminen. Meillä on periaate, se mitä ei ole kirjattu, ei ole tapahtunut.

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

Hermannissa osa asukkaista käy ostopalveluna fysioterapeutilla/kuntosalilla ja suunnitelmat on tehty asukaskohtaiseksi omaisten kanssa. Hermannin hoitajilla on myös vastuu seurata asukkaan toimintakykyä ja raportoida siitä fysioterapeutille sekä omaisille.

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

Siltalanpuiston keittiö valmistaa meille kolme kertaa viikossa valmista ruokaa, joka kuljetetaan meille. Meillä on myös tukkutilaus mahdollisuus, jolloin tilataan jotain varastoihin/pakkaseen. Pystymme valmistaa myös itse ruokaa sekä käymään tarvittaessa kaupassa. Meillä on käytössä säännölliset ruoka-ajat sekä hyvän lautasmallin ajatus. Asukkaat ottavat itse ruokansa, tekevät itse voileipänsä mutta myös avustetaan näissä, jos asukkaan tilanne niin vaatii.

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö Attendo Siltalanpuistosta, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa.

Asukkailla on myös käytössä kerran viikossa toiveruokapäivä, jota varten kysytään hyvissä ajoin jokaiselta asukkaalta toiveruoka. Se merkataan listoille ja jokaisella asukkaalla on mahdollisuus osallistua toiveruokansa tekoon. Tässäkin otetaan huomioon omat voimavarat sekä toimintakyky. Asukkaat myös osallistuvat oman tahdon mukaan välipalojen sekä iltapalojen valmistukseen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään eri-ikäisten ravintotarpeet sekä asiakasryhmän erityistarpeet

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä (Attendo Siltalanpuiston keittiössä) sekä Attendo Hermannin keittiössä ja se päivitetään vuosittain.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 17-18 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön, tarvittaessa. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Meillä on myös Hermannin oma keittiövastaava, joka huolehtii ruokapalvelun pelaamisesta yhdessä johtajan sekä muun henkilökunnan kanssa. Attendo Siltalanpuiston valmistuskeittiö, Siltalanranta 3, 29200 Harjavalta, 044-494 1514.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelujen toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

#### **Ruokahuoltoa ohjaa digitaalinen omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.**

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioida, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön johtajan toimesta yhdessä yksikön siivoajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Meillä on käytössä kuvallisia sekä kirjallisia ohjeita. Käsidesiä on tarjolla

myös ulko-ovien läheisyydessä vieraille. Aina ennen ruokailuun tuloa pyydetään pesemään kädet. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. 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. Hermannissa on oma hygieniavastaava. Hän seuraa viikoittain kirjauksia, miten asukkaiden hygieniahuolto pelaa. Henkilökuntapalaverissa näistä keskustellaan, jos joku osa-alue ei toimi tai mitä voisi parantaa. Meillä on keittiössä, vessoissa sekä pesutiloissa ohjeita käsienspesuista, suihkutossujen käytöstä, omat henkilökohtaiset likapyykkikorit. Asukkaille on tehty kirjallisia sekä kuvallisia ohjeita hygienianhoidosta. Suullisia ohjeistuksia annetaan tarvittaessa ja ohjeita päivitetään tarvittaessa.

Korona-aika on ohjeistuksia tullut Attendon valmiustyöryhmältä ja teemme myös yhteistyötä Satakunnan hyvinvointialueen (Kokemäki) oman hygieniahoitajan kanssa. Ohjeistukset ovat nähtävillä <https://valo.attendo.fi>, Hermannin toimisto ja tietokoneella N-asemalla.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, mm. tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaat käyttävät joko julkisia tai yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Terveystilan seuranta perustuu ohjaajien havainnointiin sekä niiden pohjalta laadittuihin kirjauksiin. Hoitava lääkäri tekee päätökset esimerkiksi lääkitykseen liittyen ja määrittelee tarvittavat seurannat (esimerkiksi laboratoriotulokset, punnitukset, verensokerimittaukset, verenpaine seurannat). Ohjaajat huolehtivat siitä, että vaaditut seurannat toteutuvat lääkärin ohjeen mukaisesti ja konsultoivat lääkäriä. Yksikön terveyden ja sairaanhoidon toteutuksesta vastaa ensisijaisesti yksikön sairaanhoitaja.

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Kokemäen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä tarvittaessa. Kokemäen terveysasema on lähin paikka missä yleinen hammashuolto toimii. Myös muut Satakunnan hyvinvointialueen palvelut on käytössämme.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus ja sen lääkärit. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan ja kotisairaanhoidon kanssa tehtävä yhteistyö toteutuu tarvittaessa

**Kiireellinen sairaanhoito:** Satasairaala, Porissa on lähin 24/7 päivystys. Harjavallan terveyskeskus toimii myös päivystyspaikkana arkinen, päiväsaikaan. Hiikka-järjestelmästä pystymme tulostamaan sh lähetteen ja erikseen vielä kirjallinen ohje saadaan tietokoneelta, jossa kuvattu asukkaan tärkeimmät asiat sekä yhteystiedot.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Henkilökunnan tietoon tämä infotuu Hiikka viestinnän kautta ja tallennettu N: asemalle/ Hermannin ja henkilökunnalle infoa. Ne ovat yhteiset Attendo Huurmannikodeilla.

#### 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. Hermannissa esim. INR ja verensokerit seurataan säännöllisesti. Ne kirjataan hiikka-järjestelmään ja käydään tarvittaessa läpi omalääkärin tai sairaanhoitajan kanssa, tapauskohtaisesti. Verensokeri mittaukset ovat yksilöllisiä, toisilla monta kertaa päivässä, toisilla vain aamuisin. Koko henkilökunta osallistuu tähän toimintaan. Omalääkärin kanssa sovitaan mahdolliset lääkitysmuutokset tai kotisairaanhoidon kanssa. Muutaman kerran vuodessa pyritään pitämään kirjaa painosta, verenpaineesta. Niiden asukkaiden kohdalla, joilla on verenpainetauti, seurataan tilannetta viikoittain.

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

Johtaja ja sairaanhoitaja sekä Kokemäen terveyskeskus, Satakunnan hyvinvointialueen palvelut ja niiden lääkärit ja Satasairaalan palvelut.

#### 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. Päivittämiseen osallistuvat johtaja ja sairaanhoitaja. Lääkäri 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 asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitajamme, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja yhdessä johtajan kanssa. Sairanhoitaja huolehtii yksikössä viikoittaisesta lääkehoidon toteutumisesta yhdessä vuorossa olevien lähihoitajien kanssa. Päivittäin tapahtuva doseteista jako on jokaisen vuorossa olevan lähihoitajan tehtävä. Poikkeamat merkitään heti Hilikkaan ja poikkeama -lomakkeelle. Tästä infotaan myös johtajaa. Lääkejaot toteutuvat viikoittain, yksi jakaa, toinen tarkistaa. Samalla pidetään kirjaa PKV-lääkkeistä, joissa myös kaksoistarkastus käytössä. Lääkäri tekee lääkemuutoksia, joka myös tarvittaessa kirjaa ne Hilikka-järjestelmään. Lääkäri, sairaanhoitaja, johtaja ja lähihoitajat pitävät tarvittaessa palaverin suuremmista lääkemuutoksista. Lääkelistat muutoksineen tulostetaan heti lääkekansioon. Lääkemuutoksista keskustellaan myös asukkaan itsensä kanssa, jos asukas on siihen kykeneväinen. Tarvittaessa keskustellaan myös omaisten kanssa tai edunvalvojan/sosiaalityöntekijän kanssa. Lääkäriä konsultoidaan säännöllisesti, jos muutosta terveydessä, haitoista sekä hyödyistä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan yhteistyötä eri toimijoiden kesken yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden verkostoon saattaa kuulua esimerkiksi fysioterapeutti, puheterapeutti, edunvalvoja, päivä- tai työtoiminnan ohjaaja, harrastustoiminnan ohjaaja, omaisia, läheisiä, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä, lääkäreitä ja hoitajia. Asukkaille järjestetään vähintään kerran vuodessa verkostopalaveri, johon osallistuu vähintään asukaan sosiaalityöntekijä ja asumisyksikön omaohjaaja sekä johtaja. Palaveriin voi osallistua myös muita, asukkaan elämään keskeisesti liittyviä, henkilöitä. Tavallisesti verkostopalaveriin osallistuu edellä mainittujen lisäksi asukkaan edunvalvoja, asukkaan omaisia/ läheisiä sekä päivä- tai työtoiminnan ohjaaja. Asukkaan itsensä toiveita kuullaan asiassa, asukas voi halutessaan esimerkiksi kieltää omaisten kutsumisen palaveriin. Palaveri voidaan järjestää myös niin, ettei kaikkia asioita käydä jokaisen osallistujan läsnä ollessa läpi. Tärkeää kuitenkin on, että kaikki oleellisesti asukkaan hoitoon, terveydentilaan ja turvallisuuteen liittyvä tieto on saatavilla kaikilla niillä tahoilla ja siinä määrin kuin on asukkaan hoidon, terveydentilan ja turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat on lueteltu sivulla 2. Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalvontalain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset 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 hoitohenkilömitoitus on 0,65 / asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,65 /asiakas.
- Yksikön johtaja Niina Mäkipirta on koulutukseltaan sosionomi (AMK)
- Muu henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveystalouden koulutuksen saaneista työntekijöistä
- Lisäksi yksikössä on avustavaa henkilökuntaa ja ajoittain sijaisia ja opiskelijoita eri oppilaitoksista.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu myös jokaiselle hoivakodin työntekijälle, jos johtaja on lomalla tai vapaalla.

## b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään Attendon vuosikellon mukaan. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

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, suosituksen 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 yksikön esimies. Tarvittaessa 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.

**Hermannissa perehdytys:** Hänet otetaan osaksi yhteistä toimintaa, näytetään ja kerrotaan esimerkkejä. Käydään läpi asioita niin monta kertaa kuin tarve vaatii. Ohjeita on myös kirjallisesti mutta myös suullinen ohjaus on päivittäistä. VALO-perehdytys on käytössä sekä yksikkökohtainen perehdytysohje, jota päivitetään aina tarvittaessa. Hermannin asukkaista on myös tehty ajantasainen menetelmäohje sekä yleinen pikaperehdytys.

Yksikössä 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 kehittämävaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

## 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Hermannin toimii 1-kerroksisessa rakennuksessa, osoitteessa Penttiläntie 2, 32800 Kokemäki. Yksikössä tuotetaan luvan- tai ilmoituksenvaraista tuettua ja tehostettua asumispalvelua sekä kuntoutusta. Rakennus on vanha mutta peruskorjaus on tehty 2004, jolloin se on suunniteltu sopivaksi erityisryhmille. Hermannin sijaitsee Kokemäen joen varrella, kauniissa ja rauhallisessa ympäristössä.

Attendo Hermannin tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa ja lämpimän kodin kymmenelle kehitysvammaiselle tai muulle erityisryhmälle. Hermannissa on runsaasti yhteisiä tiloja mahdollistaen ryhmien toiminto- ja sekä seurustelua asukas-yhteisön kesken.

Tehostetun palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat kahdessa siivessä, joissa yhteensä kymmenen asuinhuonetta. Yhdeksän huonetta ovat noin eri kokoisia ja yksi asunto on varustettu omalla vessalla sekä ulko-ovella. Yhteisiä wc-tiloja on neljä, joista yksi on inva-vessa. Yhteiset pesu- ja saunatilat myös käytössä. Ryhmäkodissa on yhteinen keittiö, ruokailutila ja kaksi yhteistä oleskeluhuonetta. Takapihalla iso aidattu terassi, johon kulku yhteisistä tiloista. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu esteettömyys ja esteettisyys 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
- 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 hyvät aitaus takapihalla, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei 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 omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Asukkaille on oma pyykitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat vastaavat pyykinhuollon toteutuksesta yhdessä asukkaiden kanssa esim. olemalla mukana pyykinviemässä ja hakemassa pyykituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykinlaittamisessa kuivamaan jne asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse ja ostopalveluna
- Pyykinhuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

#### 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Hermannissa ei ole käytössä hoitajakutsujärjestelmää, ei hälytysrannekkeita, ei kameravalvontaa, ei liiketunnistimia eikä kulunvalvontaa. Turvalaitteita on automaattinen palohälytysjärjestelmä. Ulko-ovessa on ovikello ja etuovi on yleensä lukittuna.

##### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Huittisten talohuolto Oy huoltaa palohälytysjärjestelmää. Turvapalvelu100 tuottaa 24/7 palvelua, puhelinyhteydellä ja kiertävällä vartiointilla.

#### 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. Henkilökunta-mapista löytyy tarvittavat tiedot.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH 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 raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu 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-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

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

Satakunnan hyvinvointialue / Kokemäen apuvälinelainaamo 044 450 3770 ja Hermannin henkilökunta.

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset henkilökunnan mapista, toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutamisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja 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 tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilkka), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

### Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
tietosuojavastaava@attendo.fi

**Yksikön esimiehen tiedot:** Niina Mäkipirta 044 494 0456, [niina.makivirta@attendo.fi](mailto:niina.makivirta@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Asiakkailta, 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.

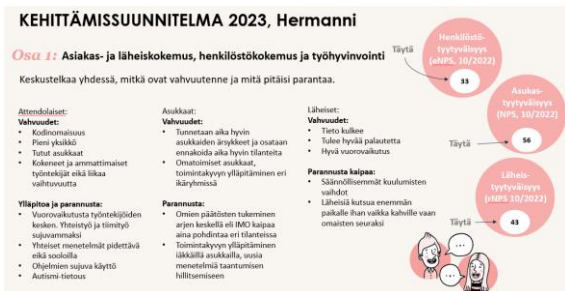
Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset palvelujen toteuttamissuunnitelma. Lisäksi kerätyn asiakastytyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, 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.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, läikehoitosuunnitelmassa 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 palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatu- ja riskijärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi toteutetaan Attendon oman vuosittaisen suunnitelman mukaan.

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 <b>29.5.2023</b>
Allekirjoitus
Nimenselvennys
<b>Niina Mäkipirta</b>

## 11. LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

## 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 sisältkohdan 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.