

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....2

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

[OBJ]

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

[OBJ]

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

7 ASIAKASTURVALLISUUS ..... 16

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

21

**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

23

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Kehitysvammaisten palvelut
Toimintayksikön nimi	
Attendo Leinikki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Vantaa, Leinikkitie 28, 01350 Vantaa p. 044 494 4316	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Ympäri vuorokautinen sosiaalipalvelujen tuottaminen, Kehitysvammaisten palveluasuminen, 15 asukaspaiikka	
Toimintayksikön katuosoite	
Leinikkitie 28	
Postinumero	Postitoimipaikka
01350	Vantaa
Toimintayksikön vastaava esimies Camilla Petas	Puhelin
	044 494 4316
Sähköposti	
Camilla.petas@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Dnro 7142/05.01.00 01/2014	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ympäri vuorokautinen sosiaalipalvelujen tuottaminen, kehitysvammaisten palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
	25.9.2014
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

Lääkäripalvelu: Pihlajalinna Lääkkeiden toimitus: Pharmados Oy (annosjakelu), Simonkylän Uusi Apteekki Kiinteistöhuolto: Coor Oy Ruokahuolto: Attendo Oy, Attendo Jokikartanon keittiö Elintarvikkeiden toimitus: Meira Nova Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Vuokratyövoima: Hyvänhoidon palvelut, Medipower
---

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Leinikin palvelukoti tarjoaa ympärivuorokautista ja tehostettua palveluasumista 18-73-vuotiaille kehitysvammaisille. Palvelu on sosiaalilainsäädännön alaista toimintaa. Asukaspaikkoja on 15. Jokaiselle asukkaalle on laadittu yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma (aiemmin hoito- ja palvelusuunnitelma).

Tehtävämme Attendo Leinikissä on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä. Teemme työtä yksilökeskeisellä työotteella, tuemme ja vahvistamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi. Haluamme, että asukas tuntee tulevaisuutensa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä, sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan.

Leinikin palvelukodissa korostuvat hellä ja arvostava hoito ja huolenpito, ele- ja olemuskielen kuunteleminen ja sen vahvistaminen sekä asukkaan omien vahvuuksien ja toimintakyvyn tunteminen ja tukeminen. Tavoitteenamme on mahdollistaa, että jokaisella asukkaalla on hyvä ja omannäköinen elämä.

### 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 siltä, missä muut näkevät ongelmia.

**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä me teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Attendo Leinikissä pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

Yksikkömme arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat: oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Haluamme Attendo Leinikissä tuntea asukkaamme. Olemme perehtyneitä ja kiinnostuneita jokaisesta asukkaasta yksilönä, kunnioitamme asukkaiden vuorokausirytmisiä, ruokailutottumuksia ja erilaisia kiinnostuksen kohteita. Uuden asukkaan muuttaessa paneudumme asukkaan taustatietoihin, opettelemme tuntemaan asukkaan tavan viestiä, mietimme asentohoitoja ja oikeanlaisia apuvälineitä.

Attendo Leinikissä toimii nimetty Asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. ASKO-valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskusteluja eri teemoihin liittyen, muistuttelee hyvän käytöksen tavoista, innostaa ja kehittää uusia ideoita muun työyhteisön kanssa.

### 3 RISKIEN HALLINTA

#### **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**

- **Uusi tai pitkään poissaollut työntekijä:** Vastuu perehdytyksestä on koko työyhteisöllä. Yksikön esimies nimeää perehdytyksestä vastuussa olevan työntekijän ja varmistaa, että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä verkossa oleva VALO-perehdytysjärjestelmä yhtenä osana perehdytystä.
- **Vuorotyö:** Attendo Leinikissä tehdään kolmivuorotyötä. Työ on psyykkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti raskasta. Työntekijöiden jaksamista pyritään tukemaan hyvällä työvuorosuunnittelulla.
- **Työterveyshuolto:** Attendo Leinikissä noudatetaan Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa.
- **Infektiot ja tartuntataudit:** Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään hyvällä hygieniasaamisella ja rokotesuojalla.

#### **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**

- **Lääkehoidon toteutus:** Lääkehoidossa riski voi liittyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeiden yhteensopivuuteen. Attendo Leinikissä lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu sosiaali- ja terveydenhoitoalan henkilöstö, joilla on hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva lääkelupa. Attendo Leinikissä lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuut, kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajan tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 02.05.2023. Lääkehoidon suunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja yhdessä palvelukodin johtajan kanssa. Lääkevastaavien henkilöiden vastuulla on tarkkailla lääkehoidon toteutumista arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista. Lääkehoito toteutetaan aina lääkärin laatiman ohjeistuksen mukaisesti.
- **Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit asukkaat:** Attendo Leinikin asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava lääkäri. Asukkaan lääkityksessä huomioidaan sekä pitkäaikaiset että akuutit sairaudet. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaant ja –lääkityt henkilöt. Lääkeaineallergioista kirjataan selkeästi tieto asukkaan asukastietojärjestelmään.
- **Lääkkeiden säilytys:** Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, jonne pääsee vain lääkeluvallinen henkilö. Lääkehuoneessa on käytössä sähköinen lukitus henkilökohtaisella kulun valvonnalla sekä lisäksi kameravalvonta.

- **Lääkepoikkeamat:** Lääkepoikkeamista ja läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus sekä tiedot kirjataan asukashuomioihin. Yksikön laatukoordinaattori vie ilmoitukset sähköiseen Hilikka-järjestelmään, josta tiedot siirtyvät palvelukodin johtajalle käsiteltäväksi. Poikkeamat käsitellään tiimeissä kuukausittain sekä tilanteen vaatiessa välittömästi.

#### Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit

- **Tietosuoja- ja tietoturva:** Jokaiselle Attendon työntekijälle kuuluu pakollinen GDPR-koulutus.
- **Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen:** Henkilötiedot käsitellään Attendo Leinikissä annettujen dokumentointitietosuoja- ja arkistointiohjeiden mukaisesti, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.
- **Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus:** Työntekijälle kerrotaan vaitiolo- ja salassa pitovelvollisuuden ehdottomuudesta työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Työntekijä vahvistaa tämän allekirjoituksellaan.

#### Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

- **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys:** Attendo Leinikissä henkilöstömäärä on täyttöasteenriittävän ja toimintaehtojen vaativuuden mukainen. Henkilökunnan koulutustausta koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajasta, lähihoitaja-oppisopimusopiskelijasta sekä hoiva-avustajasta. Palvelukodin johtajan koulutus on Sairaanhoitaja AMK. Henkilökunnan tehtäväkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Attendo Leinikin perehdytyskansiossa. Attendo Leinikin henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.
- **Sijaisten käytön periaatteet:** Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä. Työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saaminen vuoroon on ajoittain haastavaa sijaispulasta johtuen. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan; johtajan ollessa talossa, hän vastaa sijaisten hankinnasta ja johtajan poissaollessa vuorovastaava arvioi sijaistarpeen ja etsii sijaisen yksilön sijaishankintaohjeen mukaisesti. Jos sijaista ei saada nopeasti, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö.
- **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 sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoitettava viipymättä esimiehelleen, jos Attendo Leinikissä huomataan epäasiallista kohtelua.

#### Yksikön tiloihin liittyvät riskit:

- **Kulunvalvonta:** Attendo Leinikissä ulko-ovet pidetään lukittuina, mikä vähentää ulkopuolisten henkilöiden sisälle pääsyn. Lääkehuoneeseen on kulunvalvonta ja tilaan pääsee vain lääkeluvallinen henkilöstö. Lisäksi huoneessa on nauhoittava kameravalvonta.
- **Paloturvallisuus:** Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palo- ja pelastusasioihin on yksikössä nimetty vastuuhenkilö, jonka vastuulla on osaltaan perehdyttää työntekijöitä sekä tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puutua ja tiedottaa niistä. Palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijöiden kanssa säännöllisesti (vähintään 2x vuosi) palaverien yhteydessä yksikön pelastusasioita vastaavan ohjaajan toimesta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä pidetään yllä ensiapuvalmiutta. Attendo Leinikissä on automaattinen palolaitteisto sekä sprinklerit. Lisäksi alkusammuttimia on lain edellyttämä määrä. Huoltoyhtiö Coor testaa säännöllisesti yksikön automaattisten palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 9.11.2021 sekä paloilmoitinlaitteiston tarkistukset 15.12.2021. Palo- ja pelastussuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön johtaja. Viimeisin päivitys on tehty 5.7.2022
- **Apuvälineet:** Attendo Leinikissä on käytössä henkilönostimia sekä asukkailla on lisäksi käytössä muita apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisen prosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa asukkaan omaohjaaja ja apuvälinehuolto. Attendo

Leinikin tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaavaksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden.

- **Työtapaturmat:** Työtapaturmia voi aiheutua esimerkiksi fyysisessä toimintaympäristössä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Ne ovat usein monien virhetoimintojen summa. Työtapaturmia pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella. Attendo Leinikin henkilökunta on vakuutettu työtapaturmien varalta.

#### **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

- **Raportointi:** Attendo Leinikissä henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedonsiirrossa katkoksia. Vuoronvaihdossa asukastietoa siirretään suullisissa raporteissa. Lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoinnin, lääkityksen yms. muutoksista.
- **Kirjaaminen:** Attendo Leinikissä henkilöstö kirjaa asiakasasiat Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Riskejä kirjaamisessa voi esiintyä ohjelmiston tai internetin toimivuudessa liittyvissä ongelmatilanteissa.
- **Sisäinen tiedottaminen:** Attendo Leinikissä pidetään vähintään kerran viikossa henkilöstöpalaveri. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö sekä palvelukodin johtaja. Palaveri pidetään henkilöstövetoisena johtajan ollessa poissa. Palaverista tehdään muistio, joka talletetaan N-asemalle ja tulostetaan toimistossa olevaan erilliseen kansioon kaikkien luettavaksi. Jokaisen omalla vastuulla on lukea muistio ja se tulee vahvistaa allekirjoituksella. Viikoittaisten palaverien lisäksi Attendo Leinikissä pidetään joka kuukausi ns kuukausipalaveri, johon osallistuu mahdollisuuksien mukaan koko henkilöstö.
- **Yhteistyötahoille tiedottaminen:** Yhteistyötahoja tiedotetaan aina tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse tai kirjeellä. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.
- **Asukkaiden läheisten tiedottaminen:** Asukkaiden läheisiä tiedotetaan kirjeitse/sähköpostitse yksikön yhteisistä asioista vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi Attendo Leinikki järjestää läheisten iltoja kaksi kertaa vuodessa. Yhteistietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

#### **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. 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, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetty vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja 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**

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, 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 yksikön toimintaan liittyvänä kehitysehdotuksena. Poikkeama luokitellaan tapahtumasta riippuen eri vakavuusluokkaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Poikkeamat raportoidaan erilliselle lomakkeelle, josta laatukoordinaattori vie tiedot laatujohtajalle. Sieltä ne ohjautuvat palvelukodin johtajan käsiteltäväksi ja eteenpäin vietäviksi.

Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaaseen päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja/laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. 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. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja sovitaan korjausmenettelystä. Raportit käsitellään tiimeissä neljännes vuosittain. 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 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-asetelmalta. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Ohje on myös nähtävillä Attendo Leikin ilmoitustaululla. 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 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 palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään Attendo Leinikissä säännöllisesti kerran viikossa. Palaverista laaditaan muistio, joka talletetaan henkilöstön sähköiseen verkkoasemaan sekä tulostetaan ilmoitustaululle, josta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan muistion.

Aukkaita koskevissa asioissa tiedotamme omaisia/läheisiä ja yhteistyötahoja (esim. kunnat ja kaupungit) kirjeitse kaksi kertaa vuodessa sekä aina tarvittaessa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

### **Yksikön esimies**

Palvelukodin johtaja, Camilla Petas, 044 494 4316

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Leinikin omaavonntasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yksikön ilmoitustaululla aulatilassa, jotta asiakkaat, läheiset ja omaavonntasuunnitelmasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavonntasuunnitelma on julkaistu myös Attendon verkkosivuilla. Omaavonntasuunnitelmaan tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.

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

### **5.1 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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua Attendo Leinikkiin.



Vuoden 2022 Attendo Leinikissä otettiin käyttöön Rai ID –toimintakyvyn mittari asukkaan tuen tarpeen arvioimiseksi. Henkilöstö on käynyt koulutuksen mittariston käyttöönottamiseksi. Lisäksi sijoittavan tahon ja asukkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa käydään yhdessä keskusteluja ja neuvotteluja yhdessä sovitun toimintatavan mukaisesti palvelutarpeen arvioimiseksi.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelusuunnitelman ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa.

## 5.2 PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Attendo Leinikissä ensimmäiseen suunnitelmaan osallistuu sairaanhoitaja tai lähihoitaja yhdessä esimiehen kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja.

Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Osa asukkaistamme saa Kelan myöntämää fysioterapiaa, joka ostetaan lähettävän kunnan/kaupungin hyväksytyltä palvelun tarjoajalta.

Palvelukodissa asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikessa arjen toimissa omien voimavarojensa mukaan. Leinikissä mukaan ottamiseen tarvitaan paljon luovaa ajattelua ja ammattitaitoa, koska toimiakseen asukkaat tarvitsevat runsaasti tukea ja säännöllistä ohjausta.

## 5.3 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.

Itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusta. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa asioissa huomioidaan ja kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua päätösten tekoon.

Attendo Leinikin asukkaat eivät kehitysvammaisuuden asteen vuoksi pääsääntöisesti kykene suullisesti kertomaan toiveistaan. He tarvitsevat tulkintaa, tukea ja ulkopuolisten apua saadakseen rikkaan elämän.

Ilmeet, eleet, äänneet, silmien liikkeet kertovat toiveista ja tarpeista. Asukkaille tarjotaan erilaisia virikkeitä, joiden kautta opettelemme ymmärtämään asukasta ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaan omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaan haluihin, että tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikessa palvelukodin toiminnassa mahdollistaen yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteutumisen.

Asukkaille mahdollistetaan osallistuminen mielekkääseen ja aktiiviseen elämään, niin palvelukodissa kuin sen ulkopuolella. Retkiä ja tapahtumia järjestetään sekä yksilöllisesti, että yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Attendo Leinikissä asukkaat eivät hyödy perinteisistä asukaskokouksista, mutta heidän tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan ja tulkitaan arjessa yksilökeskeisesti. Näiden pohjalta ohjaajat suunnittelevat toimintaa niin kotiin kuin kodin ulkopuolelle.

Koulutusta järjestetään aina tarpeen mukaan. Henkilöstöä on koulutettu muun muassa Avekki, EA, IMO ja yksilökeskeiseen kohtaamiseen liittyen. Lisäksi koulutusta järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusturvallisuuteen sekä kirjaamiseen liittyen.

Henkilön palveluiden toteuttamissuunnitelmaan 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 Leinikissä käytössä oleva asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

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

Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista pidetään aina viimesijaisena keinona. Jos rajoittamiseen joudutaan mennä, tulee rajoittamistoimenpiteen olla hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. 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
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Attendo Leinikin palvelukodissa käytetään lähinnä turvallisuutta vahvistavia rajoitustoimenpiteitä, kuten sängynlaitojen käyttöä säännöllisesti. Tilannekohtaisesti voidaan käyttää rajoittavaa välinettä tai asustetta tai ohjata suljettuun tilaan (oma huone tai oma ryhmäkoti) ohjaajan kanssa.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen, henkilöstön ja IMO-asiiantuntijatyöryhmän kanssa. Työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. 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, niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus ja jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät kirjaukset lähetetään kuukausittain sijoittavalle taholle sekä läheiselle ja asukkaalle niin toivottaessa. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen. Tällöin toimitaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä 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 ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Jokainen palaute käsitellään asianmukaisesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Tapahtumaa käsitellään asianomaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa. Tavoitteena on löytää korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista palvelukodin johtajan toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tilanteiden vaatimalla tavalla. Jokaisella työryhmän jäsenellä on velvollisuus seurata ettei vastaavanlaista tapahtumaa yksikössä toistu.

## 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukastyytyväisyyden mittaaminen Attendo Leinikissä on haasteellista, koska kaikki asukkaat eivät kommunikoi puheella ja kehitysvammaisuutensa vuoksi he eivät myöskään kykene arvioimaan omaa tilaansa, ympäristöä ja palvelua.

Asukastyytyväisyyttä kuitenkin seurataan jatkuvasti tulkinnan avulla sekä kerran vuodessa omaisille suunnatun kirjallisen kyselyn muodossa. Tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tulokset kerrotaan myös asukkaille ja omaisille/läheisille esim. läheisten illan tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.

Omaiset/läheiset ovat aina tervetulleita Attendo Leinikkiin. Pyrimme avoimeen ja läpinäkyvään vuorovaikutukseen. Asukkaan omaiseen/läheiseen pidetään yhteyttä vähintään kerran kuukaudessa. Attendo Leinikissä järjestetään vähintään kahdesti vuodessa tapahtuma, johon myös asukkaiden omaiset/läheiset ovat kutsuttuina.

### **Palautteen kerääminen**

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

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

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

## 4.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Vantaan kaupungin osalta muistutuksen vastaanottaja on Erityisasumisen yksikkö sekä Helsingin kaupungissa sosiaalityöntekijä Anna-Liisa Amberla.

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

Vantaan kaupungin sosiaaliasiamies  
Potilas- ja sosiaaliasiamies  
Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537  
Asematie 10 A, 2. krs  
01300 Vantaa

Vammaisasiamies

Palvelualue koko Helsinki

Vammaisasiamiehellä ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Yhteystiedot: tiina.lappalainen@hel.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät Attendo Leinikin eteisaulan ilmoitustaululta.

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 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**

Muistutukset käsitellään neljän viikon kuluessa niiden saapumisesta.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 6.1 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 voimavarat 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 Leinikin palvelukodissa asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toiminnoissa, vaikka he toimintakykynsä vuoksi tarvitsevatkin vahvaa tukea. Osallisuutta tuetaan järjestämällä toimintaa palvelukotiin sekä kodin ulkopuolelle.

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 havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palveluiden 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. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

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

Attendo Leinikkiin tilataan pääruuat Attendo Jokikartanon keittiöltä. Attendo Jokikartanon tulevat ruuat ovat Attendon 4 vko:n kiertävän ruokalistan mukaisia. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti kello 7-10 välillä, lounas noin kello 11-13, päiväkahvi/välipala noin klo 14-15, päivällinen klo 16:30-17:30 ja iltapala kello 19-21. Yöpalaa on mahdollista myös saada tarvittaessa. Asukkaan ollessa yöllä levoton tai mikäli uni ei tahdo tulla, tarjotaan hänelle yöpalaa, jotta uni tulisi.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palveluiden 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 11-12h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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 tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Painon laskua seurataan myös ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hoiva-avustajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniasta vastaava ohjaaja muistuttaa säännöllisesti muuta työryhmää palavereissa käsihygienian tarpeellisuudesta.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan, tuetaan sekä 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 intymiteettisuojaa kunnioittaen. Asukkaiden hygieniaohjeistuksien laatimisesta vastaa pääsääntöisesti asukkaiden omaohjaaja. Asukkaiden hygieniaan liittyviä asioita käsitellään omaohjaajan aloitteesta työryhmän palaverissa.

#### 6.4 TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

##### **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:** Attendo Leinikissä on sairaanhoitaja, joka vastaa kiireettömästä sairaanhoidosta. Attendo Leinikin asukkailla on käytettävissä lääkäripalvelut Pihlajalinnan kautta 15.8.2022 alkaen sekä terveysasemalla. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa sekä akuuteissa tapauksissa tarvittaessa. Muina viikkoina yhteys lääkäriin on sovitusti viikoittain sekä tarvittaessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Asukkaan tilan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, arvioivat vuorossa olevat työntekijät sen, onko ambulanssi kutsuttava paikalle. Päivystyksellinen sairaanhoito annetaan Vantaalaisille asukkaille Peijaksen sairaalassa ja helsinkiläisille Malmin sairaalassa. Asukkaan lähtiessä sairaalaan, tulostetaan Hiikka-järjestelmästä sairaanhoidonlähete, joka annetaan asukkaan mukaan. Asukkaan omaiselle/läheiselle sekä palvelun ostajalle ilmoitetaan viipymättä asukkaan joutuessa kiireellisesti sairaanhoitoon. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, mikä säilytetään toimistossa.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan aina hätäkeskukseen 112 ja toimitaan hälytyskeskuksen antamien ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, mikä säilytetään toimistossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Omaisille ilmoitetaan heidän kanssa sovitun toimintatavan mukaisesti.

##### **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. Yllä olevia osa-alueita seurataan sovitusti kuukausittain. Vastuuhenkilönä toimii omahoitaja. Lääkäri arvioi tilanteen kuukausittain lähikierron yhteydessä. Lisäksi ohjaajat seuraavat asukkaiden kuntoa päivittäin ja ovat tarvittaessa yhteydessä lääkäriin.

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

Palvelukodin johtaja sekä sairaanhoitaja vastaavat yhteistyössä Attendo Leinikin asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta. Hoito tapahtuu hoitavan lääkärin ohjeistuksen mukaan.

#### 6.5 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 yksikön johtaja sekä sairaanhoitaja. Yksikön sopimuslääkäri 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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, yksikön sairaanhoitajalla. Sairaanhoitaja vastaa henkilökunnan lääkehoidon osaamisesta. Käytännön lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvalliset ohjaajat.

### **Yksikön lääkehoidosta vastaa**

Lääkehoidon prosessia johtaa Attendo Leinikkiin nimitetty vastuulääkäri Adnan Malik. Attendo Leinikin sairaanhoitaja ja lähihoitajat toimivat yhteistyössä lääkehoidon toteuttamisessa ja seurannassa, mikä tapahtuu lääkärin ohjeen mukaan. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yhdessä johtajan kanssa lääkehoitosuunnitelman ajan tasalla olosta ja päivittämisestä, henkilökunnan riittävästä perehdyttämisestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta, lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, lääkehoidon kehittämistarpeiden esille tuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista sekä henkilökunnan kouluttamisesta. Yksikön johtaja vastaa lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista johdolle sekä laatuindeksiin. Yksikön sopimuslääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitoluvat – ja suunnitelman.

Vuorossa oleva vastuuhjaaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Vuorossa olevat lääkehoitoluvalliset ohjaajat toteuttavat lääkemuutokset ja asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelman eli lääkelistan päivittämisestä lääkärin ohjeistuksen mukaan. Yksikköön nimetyt lääkevastaavat toimivat yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä. Lisäksi he vastaavat lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkivat lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä, huolehtii ensihoitolääkkeistä ja ensiapuvälineistä.

## **6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Attendo Leinikin keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa asukkaan lähettävä kaupunki/kunta taho, lääkäri, kotisairaala, taksi, työ- ja päivätoiminta, terveyskeskus, sairaalat, poliklinikat, kela, edunvalvoja, fysioterapia, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu.

### ***Alihankintana tuotetut palvelut***

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Leinikin alihankintana tuotetut palvelut: Kiinteistöhuolto Coor-huoltoyhtiö, ruokahuolto Attendo Jokikartano sekä elintarvikkeiden toimitus Meira Nova.



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 vanhuspäivähoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään, hoivakodin 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 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.

## **7.1 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 vähintään 0,8

-Yksikön johtaja on Marko Ihonen, sairaanhoitaja AMK.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 12,5 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1,5 (siivous, avustava henkilö, ruokapalvelu tulee Attendo Jokikartanosta, Coor-kiinteistöhuolto ja puutarhuri).

-Lisäksi yksikössä on lähi- ja sairaanhoitajaopiskelijoita työharjoittelujaksoilla.

#### ***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 työntekijöillä ja työvuorojärjestelyillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaista. Tarvittaessa ostamme vuokratyövoimaa riittävän henkilöstön saamiseksi. Yhteistyökumppaneinamme ovat Hyvän Hoidon palvelut ja MediPower. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Johtajan ollessa poissa sijaisten hankkimisesta vastaa pääasiassa vuorossa oleva lääkevastaava.

#### ***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 kerran vuodessa. 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, haastatteluvalinnat, 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], työ sopimusten 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 perehdytettävät 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.

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 kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutumista seurataan vuosittain laatimalla kooste toteutuneista koulutuksista.

## **7.2 TOIMITILAT**

Attendo Leinikki on rakennettu vuonna 2014 aikuisten kehitysvammaisten henkilöiden kodiksi. Palvelukoti on esteetön ja inva-varusteinen. Huoneet ovat 25m<sup>2</sup> ja jokaisella asukkaalla on käytössään oma kylpyhuone. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Ryhmäkodilla on oma aidattu piha-alue.

Yksikössä on kolme ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>.

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
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on pirteä 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 aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä 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 omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Attendo Leinikissä on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat vastaavat tämänhetkisten asukkaiden pyykkihuollon toteutuksesta. Asukkaan kuntoisuuden ja mieltymyksen mukaan hän osallistuu pyykkihuoltoon esimerkiksi olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, sekä pyykkien laittamisessa kuivumaan.

Attendo Leinikin siivoushuolto toteutetaan itse. Asiakashuoneissa ylläpitosiivous tehdään kerran viikossa

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

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

Attendo Leinikin asukkailla on mahdollisuus saada käyttöönsä henkilökohtainen turva- ja kutsulaite. Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Kiinteistöhuolto Coor, p. 010 622 5888  
[palvelukeskus@coor.com](mailto:palvelukeskus@coor.com)

## 7.4 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 toimistosta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Attendo Leinikissä ei ole käytössä kalibroittavia apuvälineitä.

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***

Attendo Leinikin sairaanhoitaja, p. 044 494 3801

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 löytyvät toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka-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. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

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

Jarno Mustakallio, PL 750 (Itämerenkatu 9), 00181

[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

### **Yksikön esimiehen tiedot**

Camilla Petas

p. 044 494 4316

[Camilla.petas@attendo.fi](mailto:Camilla.petas@attendo.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehityssuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin sekä parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä.

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omav alvonnän vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (e dellisen vuoden kehittämissuun nitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Monipuolistaa päivit täistä toimintaa Leinikissä	Kalanteroidaan aktivi teetit kalenteriin ja sovitaan yhdessä päivät joina panostamme niihin erityisesti	Helmikuu 2024--->	Sosionomi ja ohjaajat suunnitt elevat toimintaa yhdessä asukkaiden kanssa ja Sosionomi kalanter oi päivät asiakastietoj järjestelmään		
LÄHEISKOKEMUS	Luoda yksilöllisempi toimintatapoja omai sten kohtaamiseen ja yhteydenpitoon	Tammikuun kuukausi kirjeessä kysytään omaisten toiveet yhteyden pitoon ja viedään ne asiakastietojärjest elmään	Tammikuu2024 -- > Maaliskuu2024	Yksikönjohtaja ja omaohjaaja tiimit		
HENKILÖSTÖ- KOKEMUS JA TYÖHYVINVOIN TI	Antaa jokaiselle työntekijälle mahdollisuus mielipiteensä esiintuomiseen.	Otetaan käyttöön viestintä laatikko , johon mahdollisuus nostaa anonyymejä mielipiteitä. Tehostetaan vuoronvaihtoraportt eja, jotta jokaisella mahdollisuus kertoa mielipiteensä	Helmikuu 2024--<			

19

Attendo-kodin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo Leinikin sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023.

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  
Vantaa 02.05.2023

Allekirjoitus

Nimenselvennys  
Camilla Petas

## 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/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/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-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta**

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

**Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta**

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