

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**päivitetty 02.06.2023**

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

<b>1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)</b> .....	2
<b>2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)</b> .....	3
<b>3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)</b> .....	4
<b>4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</b> .....	8
<b>5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)</b> .....	8
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	8
5.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	9
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	9
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	11
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	12
<b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)</b> .....	13
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	13
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	14
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	14
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	15
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	16
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	17
<b>7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)</b> .....	17
7.1 HENKILÖSTÖ .....	18
7.2 TOIMITILAT .....	20
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	20
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	21
<b>8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b> .....	21
<b>9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b> .....	21
<b>10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)</b> .....	22
<b>11. LÄHTEET</b> .....	24

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Lempäälä
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 175463-2	Sote -alueen nimi: Pirkanmaa
Toimintayksikön nimi Attendo Viskuri	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lempäälän kunta, Tampereentie 6, 37500 Lempäälä puh. 0356551000	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Mielenterveyskuntoutujien Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat: 16 paikkaa Mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen: 9 paikkaa Mielenterveyskuntoutujien tukiasuminen: 10 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Viskurintie 11	
Postinumero 37500	Postitoimipaikka Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Jaana Simi	Puhelin 044 4943281
Sähköposti jaana.simi@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Attendo Oy:n lupa 15.02.2012 /lisätty Attendo Viskuri – toimintayksikkö 22.12.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen – mielenterveyskuntoutajat: 16 asiakaspaikkaa	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Luvan varaiset palvelut / asumispalvelut / muu palveluasuminen – mielenterveyskuntoutajat: 9 asiakaspaikkaa Luvan varaiset palvelut / asumispalvelut/ tukiasuminen – mielenterveyskuntoutajat: 10 asiakaspaikkaa	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 21.11.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 02.01.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kiinteistöhuolto. Coor Service Manageme Ateriapalvelu: Attendo Johannes Tampere Siivous- ja puhtaanapito: Lempesti Oy Vartiointi: Lempäälän Turvapalvelut Oy	

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

### Toiminta-ajatus

**Attendo Viskuri** tarjoaa mielenterveyskuntoutujille asumis- ja kuntoutumispalveluita. Asiakkaamme ovat iältään 18-vuotiaasta eläkeikäisiin. Yksikössä on 16 ympärivuorokautista palveluasumisen, 9 yhteisöllisen palveluasumisen ja 3 tuetun asumisen (lupa 10:een) paikkaa. Yksikön asiakkaat tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa, osa vuorokauden ympäri, erilaisista psyykkisistä, fyysisistä ja/tai sosiaalisista syistä johtuen. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua, toimintakykyä ja kuntoutumisen edistäminen ja turvallisuudentunne. Asiakkaiden yksilölliset tavoitteet ja tarpeet määrittävät kuntoutuksen sisällön. Toiminnan tavoitteena on yhdessä toimiminen ja asiakkaiden aktivointi oman toimintakykynsä mukaiseen osallistumiseen. Yksiköllä on asiakkaiden itsensä laatima viikko-ohjelma, joka sisältää monipuolista toimintaa ja aktiviteetteja. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on käytössään oma, henkilökohtainen viikko-ohjelmansa. Aktiivinen ryhmä- ja virkistystoiminta tuo mielekästä tekemistä ja sisältöä päiviin.

Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden jokaisen asiakkaan erityistarpeet ja elämätilanne. Yhteinen tekijä ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaille on, etteivät he selviydy itsenäisessä asumisessa erilaisten kotiin suunnattujen palveluiden turvin. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on yhteisöllistä asumista ryhmäkodissa, jossa henkilöstö on paikalla 24/7. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkaat suoriutuvat arjestaan vähäisemmällä tuella, ilman yövalvontaa. Yksikkömme tarjoaa asiakkaillemme mahdollisuuden edetä kohti itsenäisempää elämää eri asumismuotojen tuella, realististen mahdollisuuksien mukaan, mutta myös toimintakyvyn heikentyessä mahdollisuuden muuttaa tuetumpaan asumismuotoon palvelumuotojemme sisällä.

Yksikkömme toimintaa ohjaa toipumisorientaatiolähtöinen ja voimavaralähtöinen kuntouttava työskentelyote, perustuen ajatukseen *"Asiakkaan kannustus ja rohkeus yrittämään itse, mutta tukien!"*. Tätä hyödyntäen pyrimme löytämään ja vahvistamaan asiakkaiden oman näköinen kuntoutumispolku, joka tukee kuntoutujien toimintakykyisyyttä, osallisuutta ja vahvistaa päätöksentekotaitoja. Tämä mahdollistaa asiakkaan voimavaralähtöisyyteen pohjautuvan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelmien teon. Mikäli asiakas haluaa, asumissuunnitelman laadinnassa, tavoitteiden ja keinojen määrittämisessä, voi tulla/olla mukana myös hänen läheisiään ja tärkeitä henkilöitä. Osalla Attendon Viskurin asiakkailla ei ole läheisiä/ omaisia tai he eivät ole antaneet lupaa pitää yhteyttä heihin. Hilikka-tai Pirha-pegasos asiakastietojärjestelmään kirjaaminen on tavoitteet huomioivaa.



Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ja toipumisorientaatiolähtöisen työskentelyn kehittäminen ja toteuttaminen, yksilö- ja pienryhmä toimintojen sisällön kehittäminen, läheisyhteistyön lisääminen ja henkilökunnan menetelmäosaamisen kehittäminen.

Pitkäjänteinen kuntoutus pitää sisällään erityisen paljon hoivaa ja tukea sekä harjoittelua kohti kuntoutujan kokonaisvaltaiseen vahvistumiseen. Käytännössä tämä on ensisijaisesti tukemista, kannustamista, ohjausta ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Taitoja harjoitellaan muun muassa palvelukodin päivittäiseen toimintoihin osallistumalla, hoitamalla pieniä vastuualueita ja opettelemalla erilaisia kodin töitä. Kodin askareita ovat yhdessä ja yksin tekeminen muun muassa kukkien kastelu, puutarhan hoito, leipominen, siivoaminen, pyykinpesu, kodin ympäristöstä huolehtiminen ja asiolla käynti. Asiakkaat osallistuvat oman kykynsä mukaan aktiivisesti myös kotityötoimintaan, josta he saavat sovituksen korvauksen, jolla voivat tehdä itselleen tarpeellisia hankintoja. Arjen taitojen opettelu ja ylläpitäminen antaa valmiuksia itsenäisempään asumiseen. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella sekä kannustamme heitä siten, että turvallisuuden tunne säilyy.

Vieraat ovat asiakkaillemme aina tervetulleita. Omaisia kannustetaan pitämään asiakkaisiin yhteyttä ja vierailemaan heidän luonaan. Mikäli jollain asiakkaalla ei ole omaisia, niin pyrimme aktivoimaan hänen ympärilleen muuta läheisverkkoa, jotta hänellä olisi myös muita ihmiskontakteja kuin palvelukodin henkilökunta. Asiakkaiden läheiset ja omaiset otetaan mukaan kaikkeen toimintaan, miin asiakas itse suostuu tai antaa luvan. Asiakkaiden omien verkostojen tukemista toteutetaan hänen omia toiveitaan kuunnellen muun muassa läheis- ja ystävyyhteydenpidon tukemisella (internet, kirjeet, puhelinliikenne). Omais- / läheisyhteistyön säännöllisyyden toteutuminen nousee kuukausittain laatuindeksiimme.

Attendo kouluttaa aktiivisesti henkilöstöä. Koulutuksesta riippuen, kaikki tai osa Attendo Viskurin henkilöstöstä on osallistunut kuluneen vuoden aikana muun muassa toipumisorientaatio, RAI, Hilikka, lääkehoito, ensiapu-, mielenterveys- ja päihdetyön erityisammattitutkinto, lähiesimiestutkinto koulutuksiin.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen ja 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. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

**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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus. pyrimme löytämään ratkaisuja haasteisiin. Toiminnassamme painotamme turvallisuutta, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyttä, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Nämä perisaatteet tukevat asiakkaidemme kokonaisvaltaista kuntoutumista ja elämänhallintataitojen vahvistumista.

Attendo Viskurissa toimii vuosittain nimetyt Asko valmentaja ja laatukoordinaattori, joiden tehtävänä on ollut yhdessä esihenkilön kanssa kehittää yksikön toimintaa laadun ja arvojen näkökulmasta. Asko valmentaja ohjaa henkilöstöä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Laatukoordinaattori puolestaan perehdyttää työntekijöitä uusiin toimintatapoihin, etsii yksiköstä kehittämistarpeita ja rohkaisee heitä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa arjessa.

Laatu, arvot ja yhteiset toimintaperiaatteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa vuosikellon mukaisesti tiimi-, kuukausi- ja kehittämispäivissä. Asko – karttakeskusteluissa (ASKO=asiakaskokemus) esille nostetut arvot/teemat käydään keskustellen läpi ja kuvataan, miten kyseiset arvot ja teemat näkyvät arjessamme ja toiminnassamme.



Ote ASKO -karttakeskustelun muistiosta:

*”Tervehtiminen nimeltä, toisen huomioiminen. Jaksamme kuunnella samoja asioita ja huolia päivästä toiseen, asukkaiden maailma on kovin pieni meille, mutta suuri heille. Asiakslähtöisyys. Oman näköisen elämän mahdollistaminen. Tuen antaminen asiakkaille. Kannustaminen ensin itse yrittämään. Ymmärrämme, että omaisille asiakkaat ovat omia lapsia tai sisarusia, heidän roolinsa on eri kuin työntekijän. Meillä on rikas työyhteisö ja työniloa, yhdessä tekeminen. Arvostamme yksilöllistä osaamista, hyödynnämme toistemme vahvuusalueita. Pyrimme sopeutumaan. Muutos on mahdollisuus, vaikka se ei aina ole helppoa.”*

Asko valmennuksella on tärkeä tehtävä Attendon muutosmatkan edistämiseksi: keskusteluiden aikana käsittelemme muutosmatkan teemoja 100% vastuunottoa, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuulla työyhteisön viihtyvyydessä, palautteen antaminen ja saaminen sekä parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa. Asko valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen koko henkilöstölle ja pitää kuukausittain arvokeskustelua yllä työyhteisössä eri teemoihin liittyen.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma valvonta 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.

Yksikön riskitekijöitä, jotka ovat nousseet esille vuosittain tehtävissä riskikartoituksissa: palveluprosessi- ja työsuojeluriskit:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Attendo Viskurissa henkilöstöön liittyvät riskit voivat liittyä puutteelliseen perehdyttämiseen, vuorotyön riskeihin (yövuorot), yksin työskentelyyn (esim. liukastumisvaara, sairauskohtaus, uhkaavat tilanteet), uhka- ja välivaltatilanteisiin, ergonomiaan sekä mahdollisiin tarttuviin tauteihin ja infektioihin (Covid, HIV, B- ja C- hepatiitti, tuberkuloosi, salmonella)  
**Keinot:** Tarvittaessa on käytössä vartijahälytys. Ergonominen työskentely huomioidaan. Käytössä on työfysioterapeutin palvelut. Kiinnitetään huomioita hyvään perehdytykseen. Noudatetaan annettuja menetelmäohjeita. Ennakoidaan ja noudatetaan infektio ja tartuntatauti ehkäisyyn liittyviä hygienia-, rokotus- ja muita ohjeistuksia.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat lääkehoidon läheltä-piti tilanteisiin sekä mahdollisiin lääkehoidon muutoksiin (asiakkaan käydessä halutessaan itsenäisesti lääkärissä) liittyvät poikkeamat ja tiedon kulun katkeaminen ja pistotapaturmien mahdollisuus, lääkemuutosten kirjaamiseen ja antamiseen liittyvät poikkeamat, lääkekulutuksen seuranta, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, pistotapaturmat. Lisäksi riskejä ovat puutteellinen työntekijän perehdyttäminen, lääkehoidon vastuiden ja osaamisen puutteellinen varmistaminen.  
**Keinot:** Lääkehoidon osaaminen varmistetaan perehdytyksessä ja lääkeluvat on ajantasaiset (Love, lääkkeenjakonäytöt, yksikkökohtainen perehdytys ja lääkelupa), ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, lääkehoitoon osallistuvan tehtäväkuvan ja ohjeistusten selkeys, lääkehoidon sisäiset auditoinnit.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Yksikön tiloihin esim. toimistoon saattaa tulla asiakas/läheinen tai asiakkaat kuulevat oven läpi muiden asiakkaiden tietoja, henkilötietojen käsittely (asiakkaiden paperit, lähetteet, salassa pidettävät tiedot) jäisivät näkyville, tietokone suojaamaton, tarpeellista tietoa ei löydy tai ole saatavilla, asiakasturvallisuuden vaarantuminen, riittämätön informaatio, yksikössä ei olla tehty asiakkaan hoidon kannalta riittäviä ja asianmukaisia kirjauksia.  
**Keinot:** Kaikki työntekijät suorittavat Valossa GDPR-koulutuksen (pakollinen henkilökunnalle 1x vuosi), kiinnitetään erityistä huomioita työntekijöiden ja asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn, säilyttämiseen, arkistointiin, hävittämiseen (tietoturvasäiliö) ja laadukkaaseen kirjaamiseen. Minimoidaan riskit, etteivät asiakkaat ja läheiset kuule tai näe toisen asiakkaan tietoja. Pidetään toimiston ja kaappien ovet lukittuna ja ei jätetä asiakkaiden papereita toimiston pöydille tai seinille.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstö:** työvuorosuunnittelu, henkilöstömitoitus (esim. yksintyöskentely ja / tai yksi ohjaaja yövuorossa), riittävä mitoituksen mukainen henkilökunnan määrä / sijaisten saannin vaikeus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat ja työtehtävät, jatkuva valppaana olo. Ajoittainen asiakkaan voinnin vaihtelu, vaikeus päästä sairaalahoitoon, asiakas saattaa lähteä ilmoittamatta yksiköstä, käyttäytyä uhkaavasti tai itsetuhoisesti, olla päihtynyt tai sekava.

**Keinot:** Hyvä työvuorosuunnittelu ja työvuorotarpeen ennakointi (tiedolla johtaminen), sijaisjärjestelyt, hyvä perehdytys työtehtäviin, yksikkökohtainen/ajantasainen ohjeistus (IMS:ssä) ja säännöllinen työntekijöiden kanssa puheeksi ottaminen/ toiminnan kehittäminen. Henkilöstön koulutus mm. yksintyöskentelyyn, poikkeus- ja kriisitilanteisiin, asiakkaan karkaamiseen, itsetuhoisuuteen, päihteiden käyttöön yms. Työntekijöille turvapainikkeet, joista menee hälytys vartijapalveluun ja yksikön puhelimiin, karkaaville asiakkailla on turvakello, joka hälyttää yksikön puhelimiin, kun asiakas poistuu yksiköstä. Asiakasta lähdetään etsimään (paitsi yövuoronaikaan), soitetaan aina tarvittaessa 112 ja pyydetään etsintään virka-apua. Informoidaan tilanteesta sovittuja tahoja Attendon ja yksikön kriisiohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa ohjataan asiakas erityissairaanhoidon piiriin, pidetään asiakkaan verkoston kanssa hoitoneuvottelu.

- **Asiakkaiden ajoittainen psyykkisen / fyysisen voimien vaihtelu, harhaisuus ja huononeminen, vaikeus päästä tarvittavaan erikoishoitoon** esim. sairaalahoitoon, itsetuhoisuus, katoaminen, karkaaminen, uhkaava ja aggressiivinen käyttäytyminen, muistisairaus, omaisuusvanhingat, tupakan polttaminen sisällä, päihteiden käyttäminen, sekavuus.

**Keinot:** ennakointi, asiakkaan lääketasapaino, ohjaus ja neuvonta, henkilökunnan koulutus aggressiivisen/uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, epäergonomiset ja riskialttiit työskentelyasennot, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, huoltoajo pääoven eteen voi aiheuttaa vaaratilanteita, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat, ulkopäin tulevat uhkat.

**Keinot:** fysioterapeuttin yksilölliset ohjeet ergonomiaan, parityöskentely haastavissa asiakastilanteissa tai nostamiset, turvapainikkeet ja hälytyslaitteet, yöaikaan yksikön ulko-ovi on lukittuna, pelastuslakanat, poistumisharjoitukset, ensiaputaidot, ennakointi

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Ympärivuorokautisen palveluasumisen ovat yöllä lukossa, mutta ovet on mahdollista avata sisältäpäin. Päivällä ovet ovat avoimia. Yksin vuorossa työskentelevä ohjaaja ei välttämättä näe, jos joku asiakas lähtee yöllä ulos, tai päästää ulkopuolisen tai uhkaavasti käyttäytyvän henkilön yksikköön, keittiössä työskentelyn riskejä ovat ergonomia, palovammat, viiltohaavat, tavaroiden nostelu ja liikuttelu, lääkehoitohuoneesta ei ole pakotietä, kaatumisriski sisällä ja piha-alueilla (liukkaus erityisesti talvella), sisällä tupakointi tai päihteiden käyttö.

**Keinot:** Esteettömyys huomioitu, piha-alueiden hiekoitus ja auraus, poistumistien kulkuramppi. Pelastustie pidetään vapaana, kokoontumispaikka merkitty kyltillä, autojen pysäköinti merkityillä paikoilla, hälytysnapin testaus ja käyttäminen työvuoron aikana, työpuhelimien mukana pitäminen, vartijapalvelu, 112 soittaminen. Karkaaville asiakkaille on hankittu turvarannekello, joka hälyttää, kun asiakas poistuu yksiköstä.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** puutteellinen kirjaaminen, puutteelliset tiedot/ tiedonkulun katkokset, esim. kun uusi asiakas tai asiakas tulee tk- tai sairaalajaksolta, ohjaaja unohtaa kertoa tärkeän asiakasasian toiselle ohjaajalle **Keinot:** Noudatetaan sovittuja tiedonkulun kanavia ja ohjeita, muistioiden lukukuittaukset

#### 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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden (vastuunjako-alue/ IMS menetelmäohjeet), joita ovat esimerkiksi laatukoordinaattori, ASKO-valmentaja, RAI-vastaava, lääkevastaava, aktiviteettivastaava, laitevastaava, keittiö- ja siivousvastaava. Vastuuhenkilöt nimetään määrärajoiksi ja vastuualueita päivitetään tarpeen mukaan. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja erillisellä vastuualueet asiakirjalla sekä ja menettelytapaohjeissa. Yksikön sairaanhoitajat toimivat lääkevastaavina ja huolehtivat lääkehuoneen varustuksesta. Kunkin vuoron lääkevastaava vastaa kyseisen vuoron lääkehoidosta. Omaohjaajat vastaavat tai tarvittaessa työvuorossa oleva ohjaaja omien asiakkaidensa terveydenhuollon käynneistä sekä laboratorioseurannoista sairaanhoitajan avustuksessa tässä tarvittaessa. Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa läheisyhteistyöstä. Pyykkihuollosta vastaa kunkin vuoron ohjaaja yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhteisten tilojen siivouksesta vastaa Lempesti Oy, asiakashuoneiden siivouksesta asiakkaat ja ohjaajat yhdessä, Kiinteistön huoltamisesta vastaa Coor ja alihankkijana Akaan Kiinteistöhuolto Oy. ja jätehuollosta vastaa Pirkanmaan jätehuolto.

Toimintaohjeet ja yhteiset pelisäännöt käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa ja ohjeet on tallennettu IMS järjestelmän menetelmäohjeisiin. Ohjeistuksia on esim. yksintyöskentelyyn, kriisitilanteisiin, uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen, karkaavan asiakkaaseen etsimiseen ja jatkotoimenpiteisiin, palo- ja poistumistieturvallisuuteen, viestintään ja tiedottamiseen. Työfysioterapeutti antaa työntekijälle henkilökohtaisia ohjeita ergonomiaan. Henkilökunnalle järjestetään lisäkoulutusta koulutus suunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden kanssa kerrataan säännöllisin väliajoin yhteisiä pelisääntöjä ja ohjeistuksia yksilötapaamisilla ja aamu- ja yhteisökokouksissa. Tarvittaessa asiakas ohjataan terveyspalveluihin ja pidetään asiakkaan läheisten / hoitavan tahon kanssa hoitoneuvottelu. Asiakkaille on annettu myös kirjallisia ohjeita huoneisiin.

Attendo Oy:n tietosuojavastaavana toimii Sanna Ketopaikka [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

#### Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieneiaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa

- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin omaan huoneeseensa, tarvittaessa hygieniahoitajan ja/tai infektiolääkärin ohjeistuksella.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asiakkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystyöntekijöiden ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia \(https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat\)](https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asiakkaalle yhden hengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Attendo Viskurissa kaikki asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on oma wc ja suihku.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asiakkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asiakkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asiakkailla on todettu infektiota.
- <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>
- Otetaan tarvittavat rokotukset

Edellä mainitun lisäksi:

#### Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asiakkaita):

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asiakasta
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta ja sovitaan tarvittaessa vierailuista
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

#### Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asiakkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
  - lääkkeiden tilaaminen sopimusapteekista, Hervannan Apteekki, Tampere / annosjakeluasiakkaat ja/ tai manuaalisesti Lempäälän Apteekista.
  - Manuaalisesti lääkkeitä seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeit 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- *erityishuomio riskiryhmä astmaatikot ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
- *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojaantuvat asianmukaisesti suojaruosteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden *poikkeustilanteita* varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoitu 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asiakas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovittu yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, joka osoittaa laadun prosentteina 0-100 %-in väliltä. Laatujärjestelmään kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Lisäksi mielenterveyspalveluiden yksiköissä on käytössä IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

#### Laatuindeksimme koostuu seuraavista osa-alueista

1. Asukastyytyväisyys
  - Asukastyytyväisyyskysely
  - Omaisten tapahtumat
  - Omaiskontaktit
2. Sisäiset auditoinnit
3. Arvot
4. Päivittäinen laatu työ
  - Itsearviointi
  - Omaohjaajavartit
  - Elämänlaadun check-lista
  - Tuloksellinen kuntouttava työ
5. Hoitotyön suunnittelu
6. Kehityshanke
7. Vakavat poikkeamat
8. Ulkoiset tarkastukset
  - Viranomaisten suorittamat tarkastukset

Yksikön laatuindeksin keskiarvopisteet olivat 92/100 tammi-toukokuussa 2023. Laatuindeksi koostuu seuraavista osa-alueista: asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksista (2x vuosi), sisäisistä auditoinneista, itsearviointeista, ASKO-arvokeskusteluista, päivittäisestä laatu työstä, hoitotyön suunnittelusta, kehityshankeista, poikkeamista ja niiden käsittelemisestä ja niiden ennaltaehkäisystä sekä yksikköön tehdyistä ulkoisista tarkastuksista. vaikuttavat asiat ja työntekijöiden niihin työtehtävät on hyvin sisäistetty ja toteutettu.

Laadun itsearviointit tehdään kesä- ja joulukuussa. Esille nousseita kehittämistarpeita tarkennamme esimerkiksi päivittämällä yksikkökohtaisia toiminta- ja menetelmäohjeita, kiinnittämällä erityistä huomioita uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdyttämiseen, ottamalla asiakkaita ja heidän omaisiaan entistä enemmän mukaan asiakkaan päätöksentekoprosesseihin ja osallistuttamalla heitä mukaan oman elämänsä "poluttamiseen" pienin askelin sekä vahvistamalla arjen taitoja ja aktiivisuutta.

Attendo Viskurissa on nimetty laatukoordinaattori, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön johtajan ja tiiminvetäjän kanssa seurata yksikön laadun kehittymistä ja valmentaa muuta henkilökuntaa laadukkaaseen työskentelyyn.

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

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

**Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltujen (asiakkaiden, lain tai laatu järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi. Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa. Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun

asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

**Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä ja Valo-perehdytysalustalta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

**Palaute:**

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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

**Muutoksista tiedottaminen:**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen Hiikka-asiakastietojärjestelmän kautta viestivihkon/ yksikön huomiona ja tarvittaessa sähköpostitse sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti että yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Palvelukodin johtaja (esihenkilö) luonnostelee omaavonntasuunnitelman, jonka jälkeen henkilökunta käy sen läpi ja yhdessä keskustellen muokataan luonnos valmiiksi suunnitelmaksi henkilökuntapalaverissa.

**Yksikön esihenkilö**

Jaana Simi

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

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

**Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma löytyy Attendo Viskurin Internet-sivuilta <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-viskuri-palvelukoti-ja-tukikodit/>. Omaavonntasuunnitelma löytyy tulostettuna ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden infotaululla, ja yksikön verkkosivuilta ja infotaululta siihen voi tutustua niin asiakkaat kuin heidän läheisensä.

Lisäksi omaavonntasuunnitelma löytyy tulostettuna ohjaajien toimistosta ja IMS:tä. Perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä tutustuu omaavonntasuunnitelmaan.

#### 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 kulttuuristausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas 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 asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.



Asiakkaan palveluntarpeen arviointia toteutetaan jo ensimmäisessä hoitopalaverissa tai tutustumiskäynnillä yksikössä. Asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka perehtyy lähemmin asiakkaan asioihin. Asiakkaan muutettua yksikköön hänen palveluntarvettaan kartoitetaan muun muassa lukemalla potilasasiakirjat, jotka asiakas tuo yksikköön. Asiakkaan palveluntarvetta kartoitetaan RAI-CMH-mittarilla ja keskustelulla. RAI-arviointi toimii asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman pohjana. RAI-arvioinnin jälkeen työstetään yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa, josta konkreettiset arjen hallintaan liittyvät tarpeet nousevat esille. Omaohjaaja on vastuussa RAI-arvion, asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman, Attendon Elämänlaadun Check-listan ja asiakkaan itsemääräämissuunnitelman tekemisestä.

## 5.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaajana Hyvinvointialueet, kunta / kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisenpalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Viskurissa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan noin yhden / kahden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelu ja yhteistyö, mahdolliset aiemmat toimintakyvyn arvioinnit ja mittarit sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari, lapsuus, nuoruus, aikuisikä, ihmissuhteet ja sosiaalinen verkosto, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia.

RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle noin kuukauden kuluttua yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Keskusteluja ohjauksen ja tuen tarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa. Omaohjaaja vastaa RAI:n, asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman ja muiden tarvittavien suunnitelmien laatimisesta ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muille tiimeille. Suunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden etenemisestä dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään kirjaten. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Suunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Palvelukodissa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan / läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan asumissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Päivittäminen tehdään vähintään 6 kk välein, sekä aina tarpeen vaatiessa asiakkaan tilanteen, voinnin ja/ tai toimintakyvyn muutoksien yhteydessä käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Omaohjaajat laativat kuukausittain koosteen asiakkaan kuulumisista ja samalla arvioidaan tavoitteiden eteneminen.

Asiakkailla on säännöllisesti tapaamiset hyvinvointialue/kunta-asiakkaan kanssa ja siinä tavoitteiden eteneminen käydään läpi ja mahdollisesti niitä täsmennetään ja suunnitellaan lisää asiakkaan tarpeista käsin. Hoidon ja palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan suostumuksella hänen läheistensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteet ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat psyykinen, fyysinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt ja somaattinen oireilu. Omaohjaaja vastaa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisestä, toteutuksen seurannasta ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle työntekijöille. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta, asiakkaan tavoitteiden ja tilanteiden muuttuessa. Omaohjaaja on yhteyshenkilö asiakkaan läheisille, ja tarvittaessa kutsuu läheiset asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman päivittämiseen, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksen. Attendo Viskurissa kannustetaan asiakasta ja hänen läheisiään osallistumaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen ja olemaan läsnä suunnitelmien päivittämisessä, hoidon suunnittelussa sekä osallistumaan hoitoneuvotteluihin.

## 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaita kohdellaan ystävällisesti ja arvostavasti. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka kanssa asiakas voi viettää yksilöaikaa viikoittain niin halutessaan. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Omaohjaajat huolehtivat omaisyhteistyöstä ja kannustavat sekä tukevat asiakkaita yhteydenpitoon läheistensä kanssa.

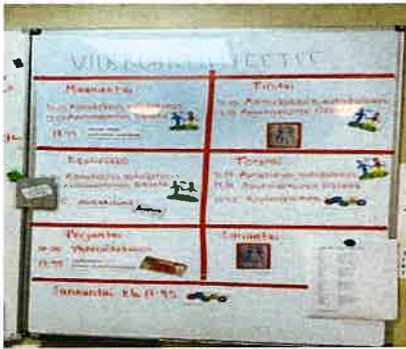
Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Päivittäin pidettävässä aamukokouksessa ja viikoittain pidettävässä yhteisökokouksessa on jokaisella yhteisön jäsenellä mahdollisuus tuoda yhteiseen keskusteluun haluamia asioita, toiveita ja ehdotuksia. Asiakkaan ajatuksia sekä toiveita kysytään aktiivisesti ja niitä pyritään toteuttamaan, jos se on mahdollista. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan, tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaita pyritään osallistuttamaan toimintaan ja toimimaan oman elämänsä subjektina. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi perusarvoistamme, joka huomioidaan päivittäisessä arjessa. Tärkein toiminnan viitekehys on arvostava kohtaaminen. Työskentelyä ohjaa toimintasuunnitelma lähtöinen ja kuntouttava ote. Asiakkaan mielipiteet ja ajatukset huomioidaan yksikön toiminnassa. Yhdessä asiakkaan kanssa tehdään suunnitelma ja määritellään keinot, miten tavoitteisiin päästään. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja haasteet tilanteissa, jossa asiakas näkee oman tilanteensa eri tavoin kuin yksikön henkilöstö. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan omatoimisuuteen hänen toimintakykynsä mukaisesti ja hänen toiveisiinsa suhtaudutaan positiivisesti. Ohjaajat ovat aina valmiita neuvomaan ja ohjaamaan tarvittaessa.

Attendo Viskurissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa päivittäin. Asiakkaita kannustetaan rohkeasti antamaan palautetta ja tuomaan mielipiteitä ja toiveitaan esille. Näihin myös reagoidaan.

**Omien mieltyömysten huomioiminen ja oman elämänyrityn ja rutiinien ylläpito:** Attendo Viskurissa jokaisella asiakkaalla on oma kylpyhuoneella varustettu huone käytössään. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas voi vapaasti kulkea ulko-ovesta klo 6-22 välisenä aikana. Yöllä ovet ovat lukossa. Osalla asiakkaista on avain huoneeseensa, mutta kaikki eivät ole sitä halunneet. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkailla on kaikilla omat avaimet asuntoonsa. Asiakkaan huonetta eli hänen omaa kotiaan kunnioitetaan, eikä sinne mennä koputtamatta. Sauna lämpiää kaksi x viikossa ja ylimääräisiä saunomisaikoja voidaan pyynnöstä lisätä. Asiakas voi liikkua vapaasti yksikön ulkopuolella hoitamassa omia asioitaan. "Kotilomista" sovitaan erikseen ja niistä ilmoitetaan henkilökunnalle. Yksikössä ei ole varsinaisia vierailuajkoja. Läheiset ja ystävät ovat tervetulleita. Yövierailijan osalta sovitaan aina erikseen henkilökunnan kanssa.

**Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen:** Asiakkaiden toiveiden perusteella suunnitellaan arjen toimintoja, aktiviteetteja, retkiä ja virkistysmatkoja. Yksikkö tarjoaa erilaista toimintaa/ viikko-ohjelmaa mutta jokaisella asiakkaalla on oikeus päättää, haluaako hän siihen osallistua. Viikko-ohjelman sisältöön asiakkaat ovat voineet vaikuttaa. Tarvittaessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma viikko-ohjelma.



Toiminnassa pyritään aina huomioimaan asiakkaat yksilöinä. Asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään. Mikäli joku asiakas ei pysty osallistumaan yksikön tarjoamaan ryhmämuotoiseen toimintaan, järjestetään hänelle yksilöllistä toimintaa:

\*Asiakas voi toimia ryhmänohjaajana, olla mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa erilaisia aktiviteetteja, asukasiloja yms.

\*Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, esimerkiksi ruoan valmisteluun, siivoukseen ja pihanhoitoon. Omaohjaajat arvoivat ja sopivat yhdessä asiakkaan kanssa, mm. ne kodin vastuutyöt, joihin hän ottaa osaa sekä miten hän haluaa vapaa-aikansa viettää ja millaisia muita palveluita asiakkaalle tarjotaan (esim. sosiaalinen kuntoutus, työtoiminta). Samoin asiakkaan kanssa keskustellaan tilanteista, joissa itsemääräämisoikeus voi kääntyä itseä vastaan ja asiakkaan tarvitsema hoito vaarantua. Näihin tilanteisiin pyritään löytämään yhdessä tapa, miten toimitaan.

\*Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ja aina halutessaan.

**Ruokailu:** Asiakkaat voivat henkilökunnan kautta lähettää toiveruokatoivomuksia ateriapalvelun ruokalistaan. Erityisruokavaliot huomioidaan. Kaikkiin ruokailuihin ei ole pakko osallistua, vaan asiakas voi valita mihin osallistuu. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkaalla on mahdollisuus tehdä itse ruokaa niin halutessaan.

**Fyysinen ympäristö:** Asiakas voi tuoda huoneeseensa omia henkilökohtaisia tavaroita, esim. huonekaluja, esineitä, tauluja, valokuvia, kasveja. Asiakas voi tuoda polkupyörän tai autonsa yksikköön omaan käyttöönsä.

**Lääkehoito:** Lääkehoidossa huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset turvallisesta lääkehoidosta on tehty yhteistyössä ja -ymmärryksessä hoitavan lääkärin kanssa. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisista haittavaikutuksista. Henkilökunta varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Asiakkaalla on oikeus kyseenalaistaa oma lääkehoitonsa, jolloin keskustelua käydään asiakkaan ja häntä hoitavan lääkärin/ psykiatrin kanssa.

Yksikön arjessa on useita asioita, jotka eivät ole itsemääräämisoikeuden näkökulmasta yksiselitteisiä. On tilanteita, jolloin henkilökunta kokee, että ei pysty suojelemaan riittävästi asiakasta, joka toimii itselleen vahingollisesti ja kuitenkin itsemääräämisoikeuden mukaisesti. Tällaisissa tilanteissa asiakkaiden kanssa keskustellaan ja työryhmä pohtii kaikkia em. tilanteita yksityisesti ja tarvittaessa aiheeseen liittyviä tahoja konsultoiden. Työyhteisön osaamista asiakkaiden arvostavan kohtaamisen suhteen ylläpidetään arjen keskusteluista ja kuukausittaisissa työnohjauksissa.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä ja Valo perehdytys- ja koulutuslupustalla.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsittelystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei yksikössä lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteiden tulee olla lievien mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun se on mahdollista.

Menettelyohje: "Rajoittamistoimenpiteet" määrittelee rajoittamisen ja siihen liittyvät sekä huomioitavat periaatteet itsemääräämisoikeutta noudattaen. Rajoittamistoimenpiteiden ja hoitopäätöksiin on laadittu kaavake, jolla yksikön rajoittamistoimenpiteiden seuranta helpottuu.

Attendo Viskurissa ei pääsääntöisesti käytetä rajoitteita. Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi yksikön ulko-ovet pidetään yöaikaan lukittuna. Yksiköstä pääsee ulos myös yöaikaan,

#### 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 sosiaalihuoltolain § 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, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön 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 esihenkilön ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän 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. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa viikoittain/kuukausittain.

Attendo Viskurissa asiakkaita kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioiden. Tämän varmistaminen on kaikkien työntekijöiden tehtävä ja jokaisen työntekijän vastuulla. Kohtelemme asiakkaitamme tasavertaisina, kuunnellen ja yksilöllisesti huomioiden. Toimintamme perustuu yhteisölliseen toimintaan. Pidämme toiminnassamme tärkeinä luotettavuutta ja joustavuutta. Asiakasta tuetaan ja ohjataan harjoittelemaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakasta vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämään.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 01.01.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti. (menettelyohjetta Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista. Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä ilmoitetaan yksikön esihenkilölle sekä tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti (menettelyohje: Poikkeamat). Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen läheistään antamaan palautetta toiminnasta.

### 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita vuonna 2023 ovat toipumisorientaatio ja asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ja lisääminen. Työtämme ohjaa toipumisorientaation periaatteet, johon olemme saaneet / saamme 2022-2023 koulutusta. Toipumisorientaatiossa painottuvat asiakkaan oma osallisuus, vuorovaikutus, voimavarat, toivo, merkityksellisyys ja hyvän elämän luominen sairaudesta huolimatta. Arjessa tämä näkyy esimerkiksi siten, että asiakkaat voivat vaikuttaa ryhmien ja retkien suunnitteluun. Viikoittaisissa aamu- ja yhteisökokouksissa asiakkaat voivat kertoa kehitysideoitaan yksikön yhteisiin asioihin. Asiakkailta otetaan jatkuvasti kehitettävää palautetta vastaan koskien henkilöstön ja kuntoutusyksikön toimintaa. Yleisissä tiloissa on kansalaisvaikuttamisen seinä, mihin asiakkaat voivat laittaa omia ehdotuksiaan ja toiveitaan esille.

Asiakkaiden osallistaminen omaan arkeensa ja yksikön toimintaan on hyvin tärkeä osa toimintaamme. Osallisuus näkyy päivittäisessä toiminnassa, asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa sekä ohjaajien kuntouttavassa ja osallistavassa työssä. Asiakasta rohkaistaan ja kannustetaan omatoimisuuteen ja vastuunottoon päivittäisissä toiminnoissa. Aamu- ja yhteisökokoukset sekä yksilö- ja ryhmätoiminta tukevat asiakasta vuorovaikutuksen kehittämisessä. Ulkoiluun kannustetaan ja ulkoilua ja liikuntaryhmiä on lisätty. Luontoon tehdään myös erilaisia retkiä vuodenaikojen mukaan.

Omaohjaaja pohtii yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia keinoja, joiden avulla asiakkaan arki olisi mahdollisimman mielekästä ja omannäköistä esimerkiksi kartoittamalla erilaisia yksikön ulkopuolisia harrastus, päivätoiminta ja vapaaehtoistyön mahdollisuuksia sekä tukemalla asiakasta sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Läheiset ovat mukana asiakkaiden kuntoutumisessa asiakkaan tahdon mukaisesti.

Ohjaajien tehtävä ei ole tehdä kenenkään puolesta päätöksiä, vaan asiakkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon ja annetaan ohjausta erilaisten vaihtoehtojen esiin tuomisessa. Asiakkaat itse määrittävät, millä tasolla heidän läheisensä osallistuvat heidän elämäänsä. Mikäli asiakas ei halua, että hänen asioistaan keskustellaan kenenkään kanssa, niin näin myös toimitaan. Jokaisella asiakkaalla on tehtynä suostumuslomake, jossa määritellään seikkaperäisesti kenen läheisten ja muiden tahojen kanssa yhteistyötä voidaan tehdä. Viskurissa on kaksi kertaa vuodessa läheisten ilta, jonka asiakkaat suunnittelevat itse ja päättävät, ketä haluavat kutsua. Asiakkaiden määrittämille läheisiin oallaan aktiivisesti yhteydessä yhteisesti sovitulla tavalla. Henkilökunta ottaa mielellään vastaan palautetta myös läheisiltä ja palautteisiin reagoidaan, jotta toiminta voi kehittyä.

### Palautteen kerääminen

**”Palaute on lahja”** Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyssmittaukset 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 tai www-sivujen palauttekanavan 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 (asiakas, henkilöstö- ja läheistyytyväisyys) tehdään säännöllisesti vuoden aikana. Vuoden 2022 aikana kyselyt tehtiin kaksi kertaa.

### 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 esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatuajrjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

## 5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle ja asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus/Hyvinvointialueelle.

Linkki ohjeistukseen: [https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus\\_tai\\_kantelu](https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu)  
<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen>

Pirkanmaan Hyvinvointialue

Tampereen kaupunki, kirjaamo

postiosoite OL 487

33101

Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue

[kirjaami.hva@keusote.fi](mailto:kirjaami.hva@keusote.fi)

Suurarinkatu 2

05900 Hyvinkää

PL 46

05801 Hyvinkää

Varsinais-Suomen Hyvinvointialue

<https://www.suomi.fi/palvelut/sosiaaliasiamies-varsinais-suomen-hyvinvointialue>

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

<https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies>

<https://www.hyvinkaa.fi/hyvinvointi/sosiaaliasiamies/>

<https://www.raisio.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/sosiaaliasiamies>

#### Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiamiehenä toimivat Taija Mehtonen ja Lauri Helovuori.

Pirkanmaan Hyvinvointialueella sosiaaliasiamies palvelee:

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti,

Sosiaaliasiamies

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)

puh. 040 800 4186, ma-to klo 9-11

040 800 4187, ma-to klo 9-11

Frencelinaukio 2 B

Postiosoite: PL 487

33101 Tampere

Ylöjärvi alueella [sosiaaliasiamies@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@pirha.fi), puh. [040 800 4187](tel:0408004187), sosiaaliasiamies, puh. [040 800 4186](tel:0408004186), sosiaaliasiamies

Akaa, Urjala: [satu.loippo@pikassos.fi](mailto:satu.loippo@pikassos.fi), puh [050 599 6413](tel:0505996413)

Hyvinkään alueella [sosiaaliasiamiespalvelut](mailto:sosiaaliasiamiespalvelut@pirha.fi) hoitaa [Sosiaalitalto](mailto:sosiaalitalto@pirha.fi), Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, puh. 0400-277 087

Raision sosiaaliasiamiespalvelut tuottaa Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab, <https://vasso.fi/sosiaaliasiamies/> Kati Lammi, OTM, puh. 050 559 0765

Sosiaaliasiamiehen voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa, asukkaiden ilmoitustaululla.

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.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä asiakkaiden ilmoitustaululla ympärivuorokautisessa palveluasumisyksikössä.

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

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> Kuluttajaneuvoja puh: 029 505 3050 arkisin ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15  
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö 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)

### 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman. Suunnitelmien laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

RAI-järjestelmää ja sen tuottamaa tietoa hyödynnetään asukas- yksikkö- ja organisaatiotasolla. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa tietoa hyödynnetään asiakkaan hoidon sekä kuntoutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja seurannassa. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. 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 osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessa.



RAI arviointitiedon avulla on mahdollista seurata ja osoittaa asiakkaan voinnissa tapahtuvia muutoksia. Arviointitietoa hyödynnetään myös hoitoneuvotteluissa ja/tai verkostoyhteistyössä, palveluntarpeen arvioinnissa esimerkiksi vastaavaako tämänhetkinen palvelu asiakkaan todellista tarvetta.

Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma henkilökohtainen viikko-ohjelma ja yksikön yhteinen viikko-ohjelma. Yksikön viikko-ohjelmasta asiakas voi valita itselleen ja omaa kuntoutumista tukevan virike- ja ryhmätoiminnan. Arki-aamut aloitetaan yhteisellä aamukokouksella, jossa käydään läpi kyseisen päivän ohjelma sekä asiakkaiden kodin vastuutyöt. Asiakas tekee yhdessä omaohjaajan kanssa asiakkaan henkilökohtaisen viikko-ohjelman, jossa näkyy asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa sovittu toiminta. Kerran viikossa pidetään yhteisökokous, johon asiakkaat voivat esittää heille tärkeitä aiheita.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality-ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Lisäksi elämänlaadun check-lista toimii ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-mittaukset asiakkaalle kerran vuodessa. Myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin seurataan säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmään laitetaan asiakkaan etusivulle seuranta-periaatteet / tavoitteet, mihin kuntoutumiseen liittyviin asioihin kiinnitetään erityistä huomiota ko. asiakkaan kohdalla. Tämä tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa ja näin päivittäiskirjauksen osa-alueet auttavat havainnoimaan asiakkaan toimintakyvyn muutokset. Tavoitteista ja seuranta-periaatteista tiedottaminen on myös yksi tärkeä omaohjaajan tehtävä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta asiakaskohtaiseen toimintasuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden tavoitteista ja keinoista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seuranta-keino on omaohjaajan asukkaalleen antama viikoittainen oma aika.

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

Attendo Viskurin lounas, päivällinen ja välipalat tuodaan Tampereelta Attendo Johanneksen hoivakodin keskuskeittiöstä Tampereelta. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti noin klo 8-8:30, lounas noin 12-12:30, päiväkahvi / välipala noin klo 14-14:30, päivällinen noin klo 16-16:30 ja iltapala noin klo 19-19:30. Yöpalaa on mahdollisuus saada läpi yön.

Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruoka on terveellistä, turvallista ja täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, joka on suunniteltu mielenterveysyksiköille. Keittiön omavalvontasuunnitelma löytyy sensire-järjestelmästä. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköttemme ateriapalveluita. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

### **6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön puhtauspalveluvastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Infektiotaudin välttäminen tapahtuu kattaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita, myös asiakkaita ohjataan hyvään käsihygieniaan päivittäin. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Yhteistyötä tehdään mm. Pirkanmaan Hyvinvointialueen/sairaanhoitopiirin hygieniahoitajan kanssa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa.

## 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:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa oma terveyskeskus ja psykiatrinen poliklinikka. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

**Kiireellinen / päivystyksellinen sairaanhoito:** Soitto 112 todellisissa hätätilanteissa, joissa tiedetään tai epäillään terveyden tai hengen olevan vaarassa. Muissa sairaanhoitotapauksissa soimitaan lääkärin tai hoitajan ajanvaraukseen, Jos asiakas viedään ambulanssilla, annetaan ensihoitajien mukaan yksiköstä kopio asiakkaan ajantasaisesta lääkelistasta.

**Kiireellinen sairaanhoito:**

Kuulumme Pirkanmaan Hyvinvointialueen Tampereen yliopistolliseen sairaanhoidon kiireellisen sairaalahoidonpiiriin. **Ensiapu 24 h/vrk, p. 03 443 3400.** Tarvittaessa ohjaaja lähtee aina asukkaan mukaan. Ensihoito määrittää, mihin asiakas viedään esim. terveyskeskus / Acuta Tays, Tampere, Valkeakosken sairaala (Valssi). Päivystykseen mentäessä tulostetaan Hilka-asiakastietojärjestelmästä mukaan sairaanhoitajan lähete, jossa on kaikki asukkaalle tärkeät tiedot.

- **Lempäälän terveyskeskus p. 03 56552500:** arkipäivisin kello 08 -20 ja viikonloppuisin la-su ja arkipyhinä kello 12-20,
- **Tays Valkeakoski, puh. 03 311 67 260, Salonkatu 24, 37601 Valkeakoski, öisin ma-pe kello 20-08, la-su ja arkipyhinä kello 08 -12**

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu yksityiskohtainen Kuolemantapaus yksikössä- menettelyohje, joka löytyy IMS:istä. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä, tai tarvittaessa hänen nimeämälleen henkilölle, välittömästi soittaen ja tekstiviestillä ellei esihenkilöä saada heti kiinni. Yksikön esihenkilö tiedottaa omaisia ja asiakkaan tilaajakuntaa.

**Päivystys muina aikoina:**

**Ensiapu 24 h/vrk, p. 03 443 3400.** Tarvittaessa ohjaaja lähtee aina asiakkaan mukaan. Päivystykseen mentäessä tulostetaan asiakastietojärjestelmästä mukaan sairaanhoitajan lähete, jossa on kaikki asukkaalle tärkeät tiedot.

Lisäksi yksikössä on erilisiä toimintaohjeita, jotka löytyvät Attendo Viskurin IMS:stä.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Kuvat: Yhteistä tekemistä (pelaaminen, hemmottelu, kuntosalikäynti).



Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta kuuluvat jokaiseen päivään. Seuranta toteutetaan päivittäin työn ohessa. Ohjaajat arvioivat asiakkaiden psyykkistä ja fyysistä vointia päivittäin ja raportoivat voinnista asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden terveyden edistämiseen liittyvät mittaukset ohjelmoidaan ohjaajien toimesta asiakastietojärjestelmän kalenteriin. Ohjaajien työnjaolla määritetään seurannan toteuttaja. Perussairauksien vaatimat mittaukset toteutetaan lääkärin määrittämän ohjeen mukaisesti. Ohjaajien toimesta mittaustiheyksiä muokataan sen mukaan, mikä asiakkaan vointi on. Seurannan vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitajat. Sairaanhoitaja seuraa säännöllisesti mittaustuloksia ja tekee näistä huomioita ja tarvittaessa on yhteydessä lääkäriin, mikäli on tarve. Jokaisesta asiakkaasta otetaan säännöllisesti paino ja verenpainemittauksia, vaikka perussairautta ei olisi todettukaan.

Asukkaan lääkitystä arvioidaan säännöllisesti päivittäin ja suoritettujen mittausten perusteella. Seuranta toteuttavat yksikön ohjaajat (sairaanhoitaja ja lähihoitajat). Lääkehoidon kokonaisarviointi tehdään asukkaille kerran vuodessa ja kuukausiarviointi kuukausittain hoitotyön yhteenvedon yhteyteen. Voinnin huonontuessa tai lääkemuutoksen ollessa tarpeellinen, toimitaan välittömästi ja varataan aika lääkärille tilanteen arvioon / lääkitysmuutokseen. Jokaisen asukkaan suunnitelmaan kirjataan perussairaudet ja niiden vaatimat mittaukset sekä lääkitykset.

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

Yksikön sairaanhoitajat Markus Vilponen ja Pirjo Myllykangas

## 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 sairaanhoitajat ja johtaja. Yksikön lääkehoitosuunnitelman ja työntekijöiden lääkeluvat allekirjoittaa lääkäri [lääkeluvat.attendo@terveytesi.com](mailto:lääkeluvat.attendo@terveytesi.com). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan vakuuttaa perehtyneisyytensä.

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 käytänteitä käsitellään työryhmän kanssa tiimikokouksissa, jonka pohjalta lääkehoidon käytänteitä kehitetään.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella /yksikön sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkehoidon seurantaan ja toteutukseen osallistuvat myös lääkeluvalliset ohjaajat.

Attendon lääkehoitoryhmä on tehnyt lääkehoitosuunnitelmapohjan, joka toimii yksikön lääkehoitosuunnitelman perustana. Suunnitelma perustuu STM:n oppaaseen Turvallinen lääkehoito. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Attendon yhteisiä toimintakäyntejä, huomioiden kuitenkin yksikön erityispiirteet. Yksikön päällikkö ja lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajat laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lisäksi lääkehoitoryhmä seuraa tarvetta päivittää yhteistä lääkehoitosuunnitelmapohjaa yritystasolla.

### Yksikön lääkehoidosta vastaa

Attendo Viskurin lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja, tiiminvetäjä Markus Vilponen.  
Asukkaiden lääkehoidosta vastaa julkinen terveydenhuolto

Yksiköllä ei ole omaa lääkärinä käytössä, vaan jokaisella asiakkaalla lääkehoidosta vastaa heidän oma lääkäriinsä joko Lempäälässä tai hänen omassa koikunnassaan. Yksiköllä on nimetty yhteistyölääkäri Paavo Suikki Lempäälän terveyskeskuslääkäri., jonka kanssa tehdään yhteistyö / konsultoidaan vähintään 1xviikossa. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaiden mielenterveystoimistojen psykiatrien ja erityissairaanhoidon lääkäreiden kanssa.

Yksikön lääkehoidon suunnitelman hyväksymistä vastaa Attendo yhteistyötahon nimeämä lääkäri [lääkeluvat.attendo@terveytesi.com](mailto:lääkeluvat.attendo@terveytesi.com). Yksikön esihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksikkökohtaiselle tasolle. Sairaanhoitaja valvoo, toteuttaa ja ohjaa asianmukaista lääkehoitoa, puuttuu virheisiin, kehittää toimintaa ja seurata asiakkaiden lääkehoidosta seuraavaa vastetta ja haettavaikutusta.

Yksiköllä on erillinen lääkehoituhuone ympärivuorokautisen palveluasumisen tiloissa. Lääkehoituhuoneeseen pääsee vain lääkehoituhuoneen sähköisellä avaimella, ja työntekijän henkilökohtaisella lääkehuoneen ltkällä (josta jää kellonaika/likimerkintä). Lääkehoituhuoneen avaimia on yksi. Lääkehuoneen sisällä on lääkekaappien avaimet, sekä lukitussa kaapissa PKV-lääkekaapin avain. Lääkehoituhuoneessa ei ole kameravalvontaa. Lääkevastaavana toimiva työntekijä pitää hallussaan lääkehuoneen avaimia. Avaimet kuitataan lääkeavain seurantalistaan lääkevastuuvuoron alkaessa ja vuoron päättyessä.



Jokaisessa työvuorossa lääkevastuussa on lääkeluvallinen työntekijä (lähi- tai sairaanhoitaja), on koodattu työvuorolistalle koodeilla A1/ aamuvuon lääkevastaava, I1/iltavuoron lääkevastaava ja Y1/yövuoron lääkevastaava. Lääkevastaava vastaa vuoronsa aikana kaikkien asiakkaiden lääkehoidosta. Jokaisen vuorossa olevan lääkehoitovastaavan tulee osata arvioida, suunnitella ja totuttaa lääkehoitoa asianmukaisesti.

Vuorossa oleva lääkevastaava ottaa asiakkaiden annosjakelupussit vastaan ja jakaa ne dosetteihin. Osa asiakkaista jakaa lääkkeensä itse, jolloin lääkevastaava valvoo lääkkeenjakoa. Lääkkeen jaossa on aina kaksoistarkastus. Lääkevastaava huolehtii lääkkeidenannon valmiiksi jaetuista doseteista oikeina lääkkeenantoajankohtina. Lääkevastaava antaa myös tarvittavia lääkkeitä ja PKV-lääkkeitä. Vuoron lääkevastaava tekee jokaisella lääkkeenantokerralla vielä tarkastuksen (kolmoistarkastus) ennen lääkkeenantoa.

Attendo Viskurissa lääkärin päättämät lääkemutokset (puhelimessa tai lääkärikäynnillä sovitut) kirjataan asiakasjärjestelmään sekä lääkelistalle. Lääkevastaava huolehtii vuoron aikana tulevat lääkemutokset asianmukaisesti dosetteihin, lääkelistoihin ja tekee asiasta kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta kirjaa asiakastietojärjestelmään lääkityksen vaikutusten seuranta, ja informaatio siirretään lääkärille puhelimitse tai lääkärikäynnillä, johon ohjaajat osallistuvat. Sairaanhoitaja ohjaaja informoivat lääkärinä asiakkaan somaattisesta ja psyykkisestä voinnista. Sairaanhoitaja valvoo kirjauksia ja asianmukaisen lääkehoidon toteutuksesta.

Lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan tehtäviin kuuluu lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoprosessikuvauksen ajan tasalla pitäminen ja päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa. Hän huolehtii myös henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta ja lääkehoidon toteutumisesta tämän suunnitelman mukaisesti sekä lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista. Lääkevastaava huolehtii lääkehoidon kehittämistarpeiden esilletuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista esimiehelle. Hän toimii myös yksikön ja Hervannan sopimusapteekin välisenä yhdyshenkilönä. Hän vastaa lääkehuoneen / -kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä. Lääkehoidon vastaavana hän hankkii lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä.

## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yksiköllä on yhteistyötoimijoita laajalti sen mukaan, millainen on kunkin asiakkaan verkosto. Asiakkaan kanssa sovitaan asiakassuostumuksesta ja asiakastietojen luovuttamiseen on oltava asiakkaan lupa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön hänen lähipiirinsä sekä hoitoonsa osallistuvat toimijat kartoitetaan haastattelemalla asiakasta sekä varmistamalla asiat hänen potilasasiakirjoistaan. Omaohjaaja pääasiallisesti huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa yhteydenpidosta verkoston ja läheisten kanssa, mutta myös muut ohjaajat tarvittaessa. Yksikössä huolehditaan laadukkaat kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jotta tieto kulkee katkeamatta.

Asiakkaan suostumuksella kuntoutuksessa toimitaan moniammatillisena yhteistyönä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja verkoston, jonka kanssa hänen asioitaan hoidetaan. Yhteistyötahoja ovat mm. (esim. tk, laboratoriopalvelut, sairaalat, taxit, poliklinikat, sosiaalitoimi, edunvalvonta). Asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioidaan eri toimijoiden kanssa työskennellessä, ja esimerkiksi erikoissairaanhoidon poliklinikalle lähtiessä asiakkaan taustatiedot ja lääkelistat annetaan hänen mukaansa, mikäli ohjaaja ei pääse tapaamiseen. Sosiaalityöntekijöiden, edunvalvojien ja hoitokontaktien kanssa pidetään yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai TEAMS.in välityksellä. Sähköpostit salataan. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Hoitavilla tahoilla, joita ovat terveyskeskukset, erikoissairaanhoito, edunvalvojat, sosiaalityöntekijät sekä laboratoriot, on eri asiakastietojärjestelmä. Poikkeuksena on tamperelaisien asiakkaiden osalta yhteinen Pirha - Pegasos-asiakasjärjestelmä. Tietoa annetaan vastaanotokäynnillä, kirjeitse, puhelimitse ja salatulla sähköpostilla.

Jokainen henkilökunnasta suorittaa GDPR-koulutuksen ja tietosuojan sekä tietoturvaan liittyviä asioita käsitellään henkilökunnan palaverissa. Ohjeistukset löytyvät myös kirjallisina. Kaikessa toiminnassa huomioidaan henkilötietolaki, tietosuojaja ja -turva.

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

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Kiinteistöhuolto. Coor Service / Akaan Kiinteistöhuolto Oy

Siivous palvelu: Lempesti Oy, ja kausisiivous ostetaan sen hetkisen tarpeen mukaan ja sen mukaan valikoituu myös palvelun tuottaja.

Pesula: palvelu ostetaan sen hetkisen tarpeen mukaan

Vartiointi: Lempäälän Turvapalvelut Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

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 turvallisuuskävelyä ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös uhatilannekoulutusta.

## 7.1 HENKILÖSTÖ

**Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:**

### a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön luvanvarainen hoitohenkilömitoitus asiakasta kohden on 0,5 tt /ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 0,3 tt/ yhteisöllinen palveluasuminen, ja 0.1- 0.2 tt / tuettu asuminen  
Yksikössä on tällä hetkellä 12 työntekijää (2 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa)
- Avustavaa henkilökuntaa on yksi (1) hoiva/palvelukotiapulainen.
- Lisäksi yksikössä on yksikön omia tuntityöntekijöitä / sijaisia sekä Attendo Oman kiertäviä sijaisia ja tuntityöntekijöitä/keikkalaisia
- Opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ja työkokeilijoita.
- Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi (YAMK, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen)
- Ateriapalvelu /ruoka tulee Attendo Johanneksen keskuskeittiöltä Tampereelta
- Siivouspalvelu Lempesti Oy (4 h/vko)

### b) 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 työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Attendo Viskurissa huomioidaan työvuorosuunnitteluohjelma Woplassa olevia mittareita, joiden avulla jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa voidaan nähdä, puuttuuko jostain työvuorosta työntekijä esim. työntekijän loman tai muun ennakkoon tiedetyn poissaolon resurssitarve. Woplaan nousee automaattisesti Hilkka-asiakasjärjestelmästä yksikön asiakasmäärä, jolla on vaikutusta henkilöstömäärään. Yksikön johtajalla on käytössään tilannejohtamisen työkalu MOTTI, josta näkee reaaliajassa, yhdellä silmäyksellä kokonaiskuvan oman yksikön tilanteesta kolmen tärkeän seurattavan tunnusluvun osalta: mitoituspoikkeamat, henkilöstön sairauspoissaolot ja myymättömät asiakaspaikat.

Poikkeusolosuhteissa ja kriisitilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan hakemalla yksikön omia tuntityöntekijöitä /sijaisia, Attendo Oman sijaisia ja/tai avaamalla Attendon valtakunnallinen kriisirekry yhteistyössä aluepäällikön ja rekrykoordinaattorin kanssa.

### c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Attendo Viskurissa yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä yksikön tiiminvetäjän kanssa. Työvuoroihin suunnitellaan riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikössä on siirretty vähitellen autonomiseen/ yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun, yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla. Tiiminvetäjä ja/tai yksikön johtaja vie työntekijöiden työvuorot wolpaan. Työvuorolistat lähetetään aluepäällikön tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi ennen julkaisua. Henkilökunnan riittävyyttä ja resurssitarvetta seurataan ennakkoiden ja päivittäin. Puuttuviin työvuoroihin haetaan ensisijaisesti yksikön omia sijaisia/ tuntityöntekijöitä. Ellei kenellekään heistä käy tarjottu työvuoro, haetaan toisena vaihtoehtona Attendo Oman kiertävää työntekijää (lh/sh) tai Attendo Oman keikkalaisia työvuorosuunnitteluohjelma woplan kautta. Attendon rekrykoordinaattori koordinoi Attendo Oman sijaispoolia ja järjestää tarvittaessa yksikköön sijaisen. Kolmas vaihtoehto on, että pyydetään yksikön omaa työntekijää tekemään pitkän työvuoron, josta hän saa sovitun hälytysraha.

Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstön ja työntekijän osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan yhdessä työryhmän ja yksittäisen työntekijän kanssa tiimikokouksissa, kehittämiskeskusteluissa. Yksikössä on koulutussuunnitelma, joka tehdään 1x vuodessa. Attendolla on tarjolla paljon erilaisia sisäisiä ja ulkopuolisten tahojen järjestämiä koulutuksia, joihin on mahdollista osallistua. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään 2x vuodessa. Näiden kyselyjen tulokset läpikäydään henkilöstöpalaverissa. Tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen. Työntekijöiden jaksamista tuetaan mm. työnohjauksen, varhaisen välittämisen keskustelujen ja työterveyspalveluiden avulla.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

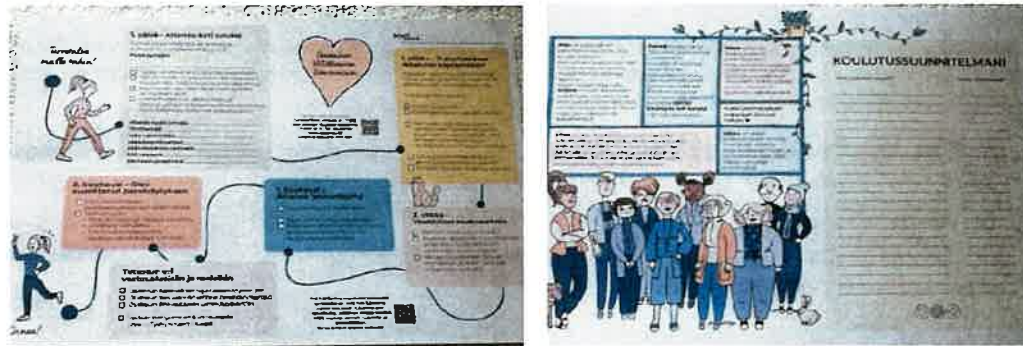
Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemisten vastaanottaminen, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, -Suosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten

työluvan ja ammattioikeuden tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Attendolla on käytössä perehdytysuunnitelma ja -kartta (VALO perehdytys- ja koulutusalue), työtehtäväkohtainen perehdytysuunnitelma (yksikön esihenkilö, ohjaaja, sairaanhoitaja, omaohjaaja, keittiötyöntekijä, puhtaus- ja siivouspalvelutyöntekijä yms.) sekä lääkehoidon perehdyttämissuunnitelma.

Alla olevassa kuvassa on perehdytyskartta, jota käytetään apuna perehdytysprosessissa.



Lääkehoidon perehdytyksestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat. Perehdyttämissuunnitelmassa on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta. Yksikön esihenkilön perehdyttämisestä päävastuussa on aluepäällikkö. Vastuu uuden oppimisesta on uudella ja myös kaikilla työntekijöillä. Uudella työntekijällä on nimetty/nimetyt perehdyttäjät, jotka tukevat perehdytettävää läpi perehdytyksen. Esihenkilön tehtävänä on toimia perehdytyksen mahdollistajana, antaa sille aikaa ja varmistaa perehdytyksen toteutumisen. Opiskelijan perehdytyksen pääpaino on opiskelijalle nimetyllä ohjaajalla.

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon ajantasaisien perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaoleita. Sähköisessä ympäristössä Valossa on erikseen uuden työntekijän perehdytysosiot. Syksyllä 2021 on otettu käyttöön perehdytyslomakkeen tilalle perehdytyskartta, jossa työntekijä kerää osaamismerkkejä ja näin etenee attendolaiseksi. Perehdytyskarttaan on yksilöity perehdytettävät asiat aikatauluineen. Kartta aikatauluttaa perehdytyksen osaksi työntekijän kolmea ensimmäistä kuukautta. Se auttaa sisällyttämään perehdytykseen myös työntekijän yksilöllistä urapolkua tukevat koulutukset. Työntekijän kanssa varmistetaan osaamisen hallinta ja karttaan merkitään, kun osio on onnistuneesti perehdytetty.

Attendo Viskurissa löytyvät kuvaukset IMS:stä ja Valosta ohjaajan, omaohjaajan, sairaanhoitajan ja hoiva-apulaisen/palvelukotiapulaisen tehtävistä. Perehdytyksessä tarkennetaan, mitä kyseiset roolit ja työtehtävät tarkoittavat arjen työssä. Perehdytyksen toteutumista ja etenemistä seurataan suunnitellun perehdyttämisen ajan. Perehdyttämisen edetessä pidetään "kahvihetkiä" esihenkilön kanssa. Keskusteluissa pohditaan asioita, joihin työntekijä toivoo lisäperehdytystä mitä työntekijä haluaisi oppia ja mihin mennessä sekä käydään läpi esiin nousseita ajatuksia ja kysymyksiä.

Perehdytyksen onnistuminen on koko työtiimin yhteinen asia, Perehdytettävän tulee muistaa kysyä, jos jokin asia jää epäselväksi tai hän ei muista, miten asia menikään. Esihenkilö tai nimetty perehdyttävä tarkistaa yhdessä perehdytettävän kanssa, että kaikki perehdytyskartan asiat on läpikäyty, jonka jälkeen he allekirjoittavat kartan. Kartan säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

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.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Työntekijän voi tutustua koulutustarjontaan Attendon Kurssiesite Attendo Orma. Kurssiesitteestä löytyy tarjolla olevat koulutukset ja koulutusmateriaalit. Saatavilla oleva laaja koulutusvalikoima on tarkasteltavissa koulutusten aiheiden, keston, sisällön ja kohderyhmän mukaan. Koulutukset on jaettu eri aihealueiden perusteella kategorioihin, joista osa on tarkoitettu kaikille työntekijöille ja osa esimerkiksi vain tietyin roolin omaaville työntekijöille, kuten ASKO-valmentajille tai tiiminvetäjille.

Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön 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 toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

Attendo Viskurissa: Yksikköön on tehty koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarve koko työryhmän osalta, että jokaisen

työntekijän henkilökohtainen koulutustarve. Johtaja käy jokaisen työntekijän kanssa henkilökohtaisen kehityskeskustelun, jossa arvioidaan työntekijän yksilöllinen koulutustarve. Attendolla on paljon sisäisiä koulutuksia, mihin työntekijä voi osallistua (esim. toipumisorientaatio, psykoedukaatio, RAI, erilaiset järjestelmäkoulutukset, lähiesimiestyön oppisopimuskoulutus/tutkinto, NADA, NEPSY, ryhmänohjaajakoulutus, mielensterveys- ja päihdetyön osaamisala, mielensterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto).

## 7.2 TOIMITILAT

Attendo Viskuri toimii osoitteessa Viskurintie 11, 37500 Lempäälä. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on sijoitettu ns. päätaloon, jossa on 16 asiakashuonetta, ruokailutila ja olohuone sekä saunatilat. Asunnot (20m<sup>2</sup>) ovat esteettömiä yhden hengen huoneita, joissa jokaisessa on oma suihku ja wc. Asiakas voi itse tuoda oman huonekalunsa, joilla hän voi sisustaa huoneensa kodikkaasti ja vaihtoehtoisesti vuokrata huoneen valmiiksi kalustettuna.

Pihapiirissä on kaksi rivitaloa, joissa on 9 esteetöntä yhteisöllisen palveluasumisen asuntoa. Rivitaloasunnot ovat yksiöitä (35m<sup>2</sup>), joissa kaikissa on tupakeittiö ja suihkutilalla varustettu wc. Rivitalossa on yhteiset pyykinpesutilat, ryhmätoimintaa järjestetään päätalon puolella. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostetaan erillisillä tekstiileillä, sisustuksella ja kalusteilla.

Päätalon iso katettu terassi on yhteisiä kesätapahtumia varten. Pihalla sijaitsee myös suojaisa katos tupakoitsijoita varten. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

Tuetun asumisen asunnot sijaitsevat Lempäälän keskustan tuntumassa. Asunnot vuokrataan tarpeen mukaan yksityisiltä vuokranantajilta ja väli-vuokrataan. Viskurin tuetun asumisen asuntoja on kolme, lupaa on kymmeneen.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen ja sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa esteettömissä tiloissa. Viskuri sijaitsee luonnon läheisyydessä, kuitenkin lähellä palveluita.

### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Asiakkaat osallistuvat omien huoneidensa siivoukseen ja pyykinpesuun oman toimintakykynsä ja jaksamisensa mukaan.

Pyykinpesukoneita on kaksi, toinen päätalossa ja toinen rivitalon pesuhuoneen yhteydessä. Jokaista kannustetaan osallistumaan omaan arkeensa yhdessä ohjaajien kanssa. Palvelukotiapulainen ja ohjaajat avustavat tarvittaessa pyykkihuollon toteutuksesta.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan asiakashuoneissa ohjaustyönä
- Siivoushuolto toteutetaan yleisissä tiloissa ohjaustyönä / itse / siivous ostopalveluna kerran viikossa (Lempesti)
- Pyykkihuolto toteutetaan itse / ohjaustyönä
- 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 muistiomerkinnot.

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

Viskurin ohjaajilla on käytössä vartijakutsupainike. Kiinteistöstä löytyy myös palo- ja vikailmoitusjärjestelmä, joka lähettää ilmoituksen suoraan aluehälytyskeskukseen. Kiinteistön huoltoyhtiö käy testaamassa laitteiston kerran kuukaudessa. Hälytysjärjestelmän huollosta vastaa Alarm Control Alco Oy Ab, huolto on kerran vuodessa. Yksikössä on lääkehoituhuoneen kulunvalvonta, josta jää lokimerkintä, millä kulkulätkällä ovesta on kuljettu ja kellonaika.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina yöaikaan klo 22-06 turvallisuussyistä, muina aikoina ne ovat avoimia. Ovien sähkölukot avautuvat palohälytyksen sattuessa. Talon päätyövet ovat käytössä ainoastaan pelastusteinä. Kameravalvontaa ei kiinteistössä ole. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

Asiakkailla ei ole käytössä erillisiä kutsulaitteita.

Yksikköön on hankittu kaksi lukittavaa gps -dementiarannekkeita, mahdollisesti muistisairaille / karkaileville asiakkaille. Turvakelloon on asennettu paikantava profiili. Kun kellon käyttäjä ylittää karttaan piirretyn rajan (n.250m päässä talosta), tekee kello hätäsoiton hälytyslistan numerolle. Kello soittaa jokaiseen yksikön pikavalintalistan numeroon järjestyksessä niin kauan, kunnes joku vastaa puheluun.

#### Turvapainikkeet

Viskurin ohjaajat

p. 044 494 2704 (24/7)

Turvapainikkeista ilmoitus lähtee Lempäälän Turvavalvelut Oy:n ja Attendo Visurin puhelimiin tekstiviesti hätätilanteessa.

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

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, rollaattorit jne. Asiakkaan omaohjaaja / mahdollinen fysio- ja / tai toimintaterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. 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 kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Palvelukodissa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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>. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010)

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

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

Viskurin laitevastaava sairaanhoitaja Markus Vilponen p. 041 7314279, markus.vilponen@attendo.fi

### 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-, tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IITU (IT)-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka- ja Pirha-pegasos 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 tekemisen kannalta tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on sallittua vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai 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), 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 tietosuojaan 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](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

#### Yksikön esimiehen tiedot

Jaana Simi, 044 494 3281, [jaana.simi@attendo.fi](mailto:jaana.simi@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 asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat sekä palvelutarpeen arvioinnit. Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita kartoitetaan ja korjaavia toimenpiteitä tehdään aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille järjestetään koko yksikön yhteisiä tapahtumia, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvekelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- a työterveyskartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittämään 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 laatuajrjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Kehtämssuunnitelmassa vahvistamme tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaippa harjoittelua ja toisin tekemistä. Suunnitelman teossa on hyödynnetty saatujen kyselyiden vastauksia. Attendo Viskurin kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta kuvasta.

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

### Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.



TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
1. Laadukas kirjaaminen	1. Kaikki kirjataan." Mitä ei ole kirjattu, ei ole tehty" Asiakkaidesallistava kirjaamisen pilotointi	Koko ajan.  Toimintaa arvioidaan säännöllisin väliajoin.	Kokotyöryhmä:  Asiakasasioissa vastuu on omaohjaajilla ja työvuorossa olevilla
2. Toipumisorientaatio- lähtöinen toiminta	2. Vahvistetaan ja kannustetaan asiakkaan osallisuutta ja päätöksen tekoa arjessa.		Tiiminvetäjä Yksiköjohtaja
3. Aktiiviteettitarjonta	3. Aktiiviteettitarjonnan lisääminen, huomioiden tavoitteelliset avoimet ja suljetut ryhmätoiminta, Huomioiden asiakkaiden toiveet ja tarpeet		



Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo Viskurin sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 04.10.2021 ja lääkehoidon auditointi 16.06.2022. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Lempäälä 02.06.2023

Allekirjoitus

*Jaana Simi*

Nimenselvennys

JANA SIMI