

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	12
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	17
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	17
4.4.2 TOIMITILAT.....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	22

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi: Siun Sote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän
	Sote -alueen nimi: Siun Sote
Toimintayksikön nimi Attendo Mansikki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siun sote Joensuu, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 17 paikkaa Tuettu/ohjattu asuminen 6 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Lypsytarhantie 3	
Postinumero 80260	Postitoimipaikka Joensuu
Toimintayksikön vastaava esimies Susanna Hynninen	Puhelin 044 494 2850
Sähköposti susanna.hynninen@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.9.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen, tuettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kiinteistöhuolto: Coor Oy, alihankkijana talo- ja huolto Multanen Oy Ateriapalvelut: Attendo Joen Hoiva Elintarvikkeet: Meira Nova ja Karsikon S-market Jätehuolto: Puhos Oy ja Joensuun kierrätys ja kuljetus Oy Hygienia- hoiva ja siivoustarvikkeet: Lyreco Oy Työterveyshuollon palvelut: Terveystalo Apteekkipalvelut: Niinivaaran apteekki Hoitajakutsujärjestelmä: Securitas Oy Palo- ja turvallisuusteknisten laitteiden huoltopalvelut: Markku Kauriala Oy	

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

### **Toiminta-ajatus**

Attendo Mansikissa on tehostetun palveluasumisen paikkoja päärakennuksessa 17, jotka on jaettu 3 eri ryhmäkotiin. Yhdessä ryhmäkodissa on 5 asukashuonetta ja kahdessa muussa ryhmäkodissa on 6 asukashuonetta. Pihapiirissämme on 6 huoneiston rivitalo, jossa asukkaat asuvat tuetussa asumisessa. Tällä hetkellä rivitalo on täynnä ja pää talossa on yksi paikka vapaana. Asukkaamme ovat pääsääntöisesti nuoria kehitysvammaisia, jotka ovat muuttaneet ensimmäiseen omaan kotiinsa lapsuuden kodista. Ryhmätilan yhteisestä tilasta on käynti terassille ja ulos piha-alueelle. Palvelukodissa on asukkaille yhteinen oleskelutila, kotikeittiöt jokaisessa ryhmäkodissa, vaatehuollontila sekä sauna pesutiloineen.

Attendo Mansikissa turvaamme kehitysvammaisille asukkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu kaikilla elämänalueilla.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä”. Jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi niin, että ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osallistetuksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen sekä omaan päätöksentekoon tavoitteena elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien.

Jokaiselle asukkaalle tehdään yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukkaiden tuen – ja hoidon tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisten (mikäli asukas antanut heidän läsnäoloonsa luvan) kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäistä ohjaustyötä ohjaava kirjallinen asukkaan tuentarpeeseen perustuva suunnitelma, jossa keskiössä on asukas ja hänen voimavaransa.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa apuna käytetään yksilökeskeisen elämänsuunniteluun kuuluvia lomakkeita esim. ”minä, elämäni nyt ja historia” – lomaketta sekä asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä kanssa käymää keskustelua. Lisäksi käytämme laajasti yksilökeskeisen elämänsuunnittelun karttatyökaluja, joiden avulla pyrimme mahdollisimman tarkasti saamaan esille asukkaan omat toiveet ja unelmat omaa elämäänsä ajatellen. Käytämme tulkkeja asukkaiden apuna niillä asukkailla, joilla on myönnetty tulkkipalvelu, varmistamaan heidän kuulluksi tulemisensa sekä ymmärtämisensä. Karttojen ja keskustelujen pohjalta rakennamme yhdessä asukkaan kanssa suunnitelmat tavoitteiden täyttämiseksi tai tavoitteiden etenemiseksi. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne.

Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti (kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu on koko toiminnan lähtökohta. Puoli vuosittain omaohjaajat päivittävät asukkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. He keskustelevat asukkaan kanssa ja käyvät kartat läpi ja päivittävät ne. Näissä käytetään myös tulkkia apuna. Samalla he tekevät elämänlaadun-check listan lomakkeen täyttämisen asukkaan kanssa, jossa todetaan, että kartat on päivitetty ja siinä esiin nousseita asioita on otettu huomioon asukkaan arjen suunnittelussa. Elämänlaadun check-listaan merkitään myös, milloin hoito- ja palvelusuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty. Jos päivityksessä ei ole noussut uusia asioita esiin niin hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei tarvitse muokata. Muutokset kirjataan aina hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yksikön johtaja seuraa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksiä ja elämänlaadun check-listan päivityksiä.

Omaohjaajamallin mukaan jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja ja varaomaohjaaja. Asukasta ja omaisia tiedotetaan asiasta mielellään jo ennen palvelukotiin muuttoa. Omaohjaaja toimii asukkaan

vastaavana arjen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioiden aina ensisijaisesti asukkaan tarpeet, toiveet ja tottumukset sekä unelmat. Arkea toteutetaan huolehtien itsemääräämisoikeudesta asukkaan voimavarojen puitteissa. Omaohjaajana voi toimia palvelukodissa työsuhteessa oleva sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saanut henkilö.

Omaohjaajalle kuuluvia keskeisiä tehtäviä on mm.

- arjen suunnittelu yhdessä asukkaan, omaisten, muiden ohjaajien ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa
- perehtyä asukkaan tilanteeseen muita perusteellisemmin, hänellä on kokonaisnäkemys asukkaan elämästä.
- kartoittaa tarvittavat taustatiedot ja muut asukkaan asumisen ja ohjauksen/hoidon kannalta tarpeelliset tiedot
- huolehtia, että tarvittavat asukastiedot ovat asukastietojärjestelmässä
- hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen, esittely tiimille ja päivittäminen
- sopia omaisen/edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat ja toimenpiteet tehdään
- vastata, että asukkaalla on saatavilla tarpeelliset vaatteet ja henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet
- huolehtia, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti ja tulevat puhdistetuksi ja huolletuksi tarpeen mukaan
- asukkaan arjen toteutuksen koordinointi ja seuranta
- asukkaan ”juoksevien asioiden” hoitaminen yhdessä asukkaan kanssa
- yhteyshenkilönä toimiminen

Mansikissa on tehostetussa palveluasumisessa 17 paikka ja tuetussa asumisessa 6 paikkaa. Tehostetun asumisessa on tällä hetkellä 1 paikka vapaana. Kahdessa ryhmäkodissa on 6 huonetta ja yhdessä 5 huonetta. Asukkaamme ovat kehitysvammaisia, monet nuoria lapsuuden kodista Mansikkiin muuttaneita. Osa käy päivisin erilaisissa päivä- tai työtoiminnoissa ja osa koulussa. Asukkaiden kanssa harjoitellaan arkisia taitoja ja itsenäistymistä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa tai tarvittaessa useamminkin. Yksilöllistä elämänsuunnittelua toteutamme jokaisen asukkaan kanssa. Omaohjaaja tekee asukkaan kanssa elämäkartoja, joissa kartoitetaan asukkaan historiaa, toiveita, haaveita, pelkoja, harrastuksia, läheisiä ihmisiä, tuen tarvetta, kommunikointia jne. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja toiveita pyritään toteuttamaan niin, että jokainen saisi elää mahdollisimman oman näköistään elämää. Retkitoiveita ja muita toiveita Mansikin toimintaan kysellään asukkailta kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Omaisten kanssa teemme myös säännöllisesti yhteistyötä ja otamme toiveita ja kehittämis ehdotuksia vastaan. Asukkaille, joilla on tulkkipalvelut, tilataan tulkki auttamaan kommunikoinnissa asukaskokouksissa, hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä sekä yksilöllisen elämän suunnittelussa. Näin turvataan, että asukas tulee kuulluksi. Meille Mansikissa on tärkeää myös se, että meidän ohjaus- ja hoivatyö ovat laadukasta. Henkilökuntaamme kuuluu lähihoitajia ja sairaanhoitajia, jotka seuraavat asukkaiden vointia päivittäin. Tarvittaessa olemme yhteydessä joko perusterveydenhoitoon tai sitten Honkalampi-keskuksen asiantuntijoihin.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

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

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

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

Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy. Tavoitteena on turvata asukkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun saakka. Hoitoa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyön päämääränä on asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu.

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asukkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asukkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Noudatamme seuraavia periaatteita käytännön työssämme:

- Asukaslähtöisyys (huomioiden asukkaan voimavarat)
- Ammatillisuus
- Asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus
- Lämpö
- Turvallisuus
- Asiakkaiden kunnioittaminen
- Yksilöllisyys

Yhdessä määritellyt arvot (osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen) ja tavoitteet ohjaavat käytännön työtä. Henkilökuntamme on sitoutunut arvojen ja tavoitteiden toteuttamiseen sekä pitkäjänteiseen työhön asukkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi.

Ohjaus- ja hoitotyön keskeisimpänä periaatteena ovat seuraavat käytännössä hyviksi havaitut viitekehykset:

- Jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija
- Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Keskeistä toiminnassa on asukkaan omat arvot ja ajatukset, tavat ja tottumukset, oma elämäntapa sekä tulevaisuuden suunnitelma ja unelmat

Asumisyksikön toiminnan tavoitteena on tukea kehitysvammaisen henkilön omatoimisuutta ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, yhteisöllisyyttä, taitojen ylläpitämistä sekä toimintakyvyn vahvistamista ja osallisuutta omaan päätöksentekoon turvallisessa kotiympäristössä. Tämä edellyttää henkilöstöltä yksilökeskeistä ja kuntouttavaa työtettä.

Yksikössä toteutetaan yksilökeskeisen elämänsuunnittelun ideologiaa. Käytössämme on useita yksilökeskeisen elämänsuunnittelun työvälineitä, joilla asukkaan omat merkitykselliset asiat, unelmat, tahto, toiveet, tavoitteet saadaan näkyväksi. Asukkaan arjen suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää huomioida kunkin yksilön elämänkaari ja historia. Tavoitteenamme on taata ja mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen, hänen tarpeistaan lähtevä aktiivinen arki ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen.

Mansikissa toimii nimetty arvovalmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Mansikin arkeen. Arvovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Arvovalmentaja järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilönä johtaja sekä muu henkilöstö**
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, LÄÄKEKULUTUKSEN SEURANTA. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja, yksikön sairaanhoitaja sekä muu henkilöstö
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilö johtaja
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, TYÖVUOROIHIN SIJOITTUMINEN, TEHTÄVÄNKUVAT vastuuhenkilö johtaja
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuuhenkilönä johtaja, työsuojeluvaltuutettu, varavaltuutettu sekä muu työyhteisö
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit. Vastuuhenkilönä johtaja sekä muu työyhteisö. Attendolla on oma ulkoinen tiedottaja, joka vastaa talon ulkopuolisesta yritystä koskevasta tiedottamisesta.**
- **Sairastuu useita asukkaita/työntekijöitä;** lääkehoito, asukasturvallisuus, asukastyön turvaaminen, ruokahuollon turvaaminen. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja.

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

- 1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään erillisellä lomakkeella, joka löytyy toimiston lokerikosta ja yksikön N asemalta tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laatujärjestelmään. Poikkeamien paperiversiot säilytetään toimistossa ja kuluneen viikon poikkeamaraportit käsitellään seuraavan viikon viikkopalaverissa, jossa yhteisestä mietitään jatkotoimenpiteet. Poikkeamien laadusta pidetään myös tilastoa. Kaikkien poikkeamiin liittyvät toimet kirjataan viikkokokousmuistioon. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamien jatkotoimenpiteitä ja niiden toimivuutta seurataan päivittäin arjessa sekä yhdessä viikkokokouksessa. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa..
- 4. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä toimiston seinältä, Tästä on informoitu henkilökuntaa viikkokokouksessa sekä viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
- 6. Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Attendolla on käytössä mobiilisovellus ATSO, jonka kautta pystytään henkilöstölle tiedottamaan hyvinkin nopeasti niin organisaatiosalla kuin yksikkötasolla ajankohtaisista asioista.

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

## **7. Asukkaiden/asukkaan sairastuminen**

Asukkaan tai useamman asukkaan sairastuessa tarttuvaan infektiin otamme käyttöön tehostetun desinfiointin talon kaikkiin kosketuspintoihin sekä asukkaiden huoneissa, että yhteisissä tiloissa. Asukas pyritään ohjaamaan olemaan omassa huoneessa, mutta jos tämä ei onnistu niin ainakin omassa ryhmäkodissa. Eri ryhmäkotien asukkaiden kanssakäyminen toistensa kanssa estetään, työntekijät välttävät myös tarpeetonta liikkumista ryhmäkotien välillä. Työntekijät ottavat käyttöön suunenäsuojat työvuorossa ollessaan sekä tehostetun käsihygienian. Työntekijät eivät tauoilla ole samassa tilassa syömässä vaan ruokailuja porrastetaan niin, että henkilöstä ei ole yhtä aika samassa tilassa ilman suunenäsuojaa. Pyritään pitämään myös turvavälit henkilöstön kesken.

Sairastunut asukas hoidetaan käyttäen samanlaista suojausta kuin hengitystieinfektoituneen asukkaan hoidossa on käytettävä. Jos asukas on määrätty eristykseen niin asukasta hoitaa vuoroissaan vain yksi hoitaja, joka ei hoida muita asukkaita ja tämä työntekijä ei myöskään käytä työvuoronsa aikana samoja tiloja muun henkilökunnan kanssa. Työntekijälle eristetään omaksi tilakseen saunan tilat, joissa hän voi vaihtaa vaatteet, pitää tauot jne. Työntekijä kulkee ryhmäkotiin saunasta ulkokautta. Yksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa saadaan tilanteeseen tarpeeksi käyttäen mahdollisia sijaisia, mahdollistaen työntekijöille ylityön tekemisen, käyttäen kiertävää hoitajaa tai tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos muuten ei saa turvattua tarvittavaa määrää työntekijöitä.

Tarvittaessa palaverit perutaan tai siirretään teamsin kautta pidettäväksi. Ruoka tulee Mansikkiin asukkaille Attendo Joen hoivan keittiöstä valmiina tarjottavaksi arkisin lounasaikaa. Päivälliset lämmitetään esivalmisteista. Keskiviikkoisin ja torstaisin Mansikissa tehdään asukkaiden toiveruokia päivälliseksi ja näitä voidaan tarvittaessa vaihtaa niin, että käytetään näihin vararuokavarastoa, jolloin kaikkea ei tarvitse tehdä kokonaan vaan voidaan vain lämmittää ruoka. Lääkehuolto tulee varmistaa niin, että vuorossa on aina vähintään yksi lääkeluvallinen ohjaaja paikalla.

## **8. Työntekijöiden sairastuminen**

Jos työntekijöitä sairastuu useita samaan infektiin, niin otamme talossa käyttöön tehostetun käsihygienian, tehostetun kosketuspintojen desinfiointin, suunenäsuojat käyttöön koko työvuoron ajan. Työntekijät eivät tauoilla ole samassa tilassa syömässä vaan ruokailuja porrastetaan niin, että henkilöstä ei ole yhtä aika samassa tilassa ilman suunenäsuojaa. Pyritään pitämään myös turvavälit henkilöstön kesken. Yhteiset palaverit siirretään teamsin kautta pidettäväksi tai perutaan, jos ei ole mahdollista pitää esim. henkilökuntavajeen takia. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia, että kaikissa vuoroissa on lääkeluvallinen ohjaaja. Työntekijöiden poissaoloja korvaamaan pyritään ensisijaisesti saamaan tuttuja sijaisia, kiertävää hoitajaa tai muita työntekijöitä



tekemään ylitöinä. Jos nämä ei riitä on johtaja yhteydessä rekrykoordinaattoriin, onko hänellä tiedossa sijaisia, joita voisi käyttää tai sitten käytettävä vuokratyövoimaa. Vuoroihin tarvitaan vähintään 3 ohjaajaa, yövuorossa riittää yksi työntekijä. Ruoka tulee Mansikkiin asukkaille Attendo Joen hoivan keittiöstä valmiina tarjottavaksi arkisin lounasaikaan. Päivälliset lämmitetään esivalmisteista. Keskiviikkoisin ja torstaisin Mansikissa tehdään asukkaiden toiveruokia päivälliseksi ja näitä voidaan tarvittaessa vaihtaa niin, että käytetään näihin vararuokavarastoa, jolloin kaikkea ei tarvitse tehdä kokonaan vaan voidaan vain lämmittää ruoka.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Yksikön esimies Susanna Hynninen on tehnyt omaavalonntasuunnitelman pohjaa valmiiksi minkä jälkeen olemme yhdessä työyhteisön kanssa katsoneet sen läpi ja muokanneet kuvaamaan meidän omaa toimintaamme parhaiten.

##### **Yksikön esimies**

Susanna Hynninen

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

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

##### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonntasuunnitelmaa säilytetään yksikön toimistossa ja sen saa pyydettäessä luettavaksi. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kerrotaan omaavalonntasuunnitelmasta sekä mistä se löytyy. Työntekijän vastuulle jää tutustua tarkemmin omaavalonntasuunnitelmaan sekä tutustuttuaan kuitattava omalla allekirjoituksellaan, että on perehtynyt suunnitelmaan. Uusille asukkaille sekä omaisille kerrotaan mistä yksikön omaavalonntasuunnitelma löytyy ja kerrotaan, että se on vapaasti luettavissa. Omaavalonntasuunnitelma on myös Attendo Mansikin omilla nettisivuilla.

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

##### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Asukkaan muuttaessa tehdään palvelutarpeen kartoitus yhdessä palveluohjaajan ja omaisten/läheisten kanssa. Kunnan hoito- ja palvelusuunnitelmasta saadaan lisäksi tietoa olemassa olevista palveluista sekä kuvausta henkilöstä sekä hänen palveluntarpeestaan. Nämä tiedot kirjataan yksikön asukastietojärjestelmään. Näiden esitietojen pohjalta suunnitellaan yhdessä asukkaan kanssa hänen arkea uudessa kodissa ja arvioidaan jatkuvasti todellista palvelujen tarvetta. Jokaiselle asukkaalle nimetään muuton yhteydessä omaohjaaja sekä

varaohjaaja, jotka alkavat suunnitella asukkaan arkea yhdessä asukkaan kanssa yksilökeskeisen elämänsuunnittelun keinoin.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 3 kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa omaohjaaja sekä varaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6 kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

#### 4.2.2 ASUKKAAN KOHTELU

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Palvelukodissa jokaisella asukkaalla on oma koti. Jokaisella asukkaalla on oikeus elää oman näköistä elämää. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Yksikössä pidetään myös kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa käsitellään asukkaiden haluamia asioita. Asukaskokouksesta ja siinä sovitusta asioita kirjataan aina muistio. Jokaisella asukkaalla on omia erityispiirteitä sekä omanlaiset kommunikointimenetelmät. Työntekijöitä koulutetaan tarpeen vaatimalla tavalla, jotta riittävä osaaminen kommunikointiin löytyy. Henkilökunta saa vuosittain koulutusta IMO asioihin sekä yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun. Lisäksi yksikön johtaja suunnittelee vuosittain koulutuksia arjen tueksi. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus osallistua talon ulkopuolisiin koulutuksiin oman mielenkiintonsa ja tarpeensa mukaan.

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

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

Attendon Mansikin-yksikössä käytössä oleva asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

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

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

Jos asukkaan/asukkaiden kesken esiintyy ristiriitoja tai ongelmia, niistä keskustellaan yhdessä viikkokokouksissa työyhteisön kesken ja mietitään niihin ratkaisuja/toimintaohjeita. Rajoittamista käytetään vain, jos mikään muu toiminta ei ole riittävä ja se on välttämätöntä asukkaan turvallisuuden tai terveyden takaamiseksi.

Jos asukas tarvitsee rajoittamistoimenpidettä/piteitä kirjataan ne asukkaan IMO suunnitelmaan, joka lähetetään sitten asiantuntijaryhmän arvioitavaksi. Asiantuntijatyöryhmä käsittelee suunnitelman ja allekirjoittaa sen, jos suunnitelma hyväksytään. Imo-suunnitelmat tulee uusia puolivuositain tai tarvittaessa, jos rajoitustoimenpiteisiin tulee muutoksia.

Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan ja niiden tarvetta arvioidaan kuukausittain kuukauden ensimmäisessä viikkokokouksessa.

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Avekkia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asukkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, palvelukodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus

toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Henkilökunnan kanssa esiintulleet epäkohdat käydään läpi viikkokokouksessa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa viikottain.

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

Jokaisella palvelukodin asukkaalla on oma yksilöllinen suunnitelma arkeen, jonka hän on suunnitellut yhdessä omaisten/läheisten sekä omaohjaajan kanssa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu olla säännöllisesti yhteydessä omaisiin/läheisiin (n. 2 kertaa kuukaudessa tai erikseen sovitulla tavalla). Yhteydenpidon tarkoituksena on, että informoida omaisia/läheisiä asukkaan voinnista sekä arjen tapahtumista ja mahdollistaa yhteinen arjen arviointi ja suunnittelu. Oman arjen suunnittelussa asukas itse on kuitenkin keskiössä.

Asukkaat osallistuvat lisäksi aktiivisesti palvelukodin arjen suunnitteluun mm. osallistumalla palvelukodilla pidettäviin asukaskokouksiin. Asukaskokouksia pidetään vähintään 1 kertaa kuukaudessa sekä tarvittaessa useammin. Asukaskokouksissa käsitellään asukkaiden esiintuomia asioita ja toiveita. Asukkaille joilla on tulkkipalvelu, tilataan tulkki avuksi asukaskokouksiin paikan päälle. Lisäksi kokouksissa käytetään kunkin asukkaan kommunikaatiovälinettä, jotta jokainen tulisi kuulluksi. Asukaskokouksien lisäksi arjessa pyritään saamaan tietoa aktiivisesti palvelukodin arjessa asukkaiden mielipiteitä ja toiveita liittyen palvelukodin arkeen. Omaisille/läheisille järjestetään vähintään 2 kertaa vuodessa informatiivinen läheisten/omaisten juhla.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 3-4 x vuodessa.

#### ***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 asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Muistutus voidaan tehdä toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen tehdään muistutus järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

**Yksikön vastuu henkilö:**

Susanna Hynninen  
Lypsytarhantie 3  
80260 Joensuu  
p. 044 494 2850  
susanna.hynninen@attendo.fi

Muistutuksen voi tehdä Siun sote-kuntayhtymään ”Miunpalvelut.fi” sähköisen järjestelmän kautta tai paperilomakkeella, joka löytyy Siun soten nettisivuilta. Lomakkeen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna. Paperilomakkeelle tehty muistutus lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote –Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä  
Kirjaamo  
Tikkamäentie 16  
80210 Joensuu

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

Sosiaaliasiamies:  
puh. 013 330 8268 ma-pe klo 9-11.30  
puh. 013 330 8265 ma-ke klo 9-11.30  
Käynti- ja postiosoite:  
Torikatu 18A, 3 krs.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Mansikissa sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä toimiston oven viereisessä lokerikossa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kilpailu- ja kuluttajavirasto kuluttajaneuvonta  
puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Neljä viikkoa.

### **Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeitä asioita. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omaohitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omaohitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Laatujärjestelmästä nousevat pisteet käydään kuukausittain viikkopalaverissa läpi ja mitä asioita pitää kehittää. Laatukoordinaattori tai yksikön johtaja katsoo näitä kirjauksia vähän kuukauden puolen välin jälkeen ja kirjaa hilkaohjelman huomioihin mikä sen hetkinen tilanne näissä kirjauksissa ja toteutuksissa on

Attendo Mansikissa ollaan nyt lokakuussa 2021 ottamassa käyttöön 4DX / Hallitse härdelliä - toimintamalli, jolla kehitetään asukas ja läheistyytävyyttä. Tähän läheisesti kuuluu jokaviikkoiset tavoitteet jotka henkilökunta itse määrittää ja näistä tehdyt tulostaulut. Kehityskohteiksi kelpaa mikä tahansa aihe kunhan se oletettavasti lisää joko asukas tai läheistyytävyyttä. Nyt otimme asukastyytävyyden mittariksi aktiviteettien järjestämisen 5 kertaa viikossa asukkaille sekä omaohjaaja hetkien järjestämisen 16 kertaa viikossa asukkaille. Läheistyytävyyden mittareiksi otimme kuvaviestin lähettämisen läheisille asukkaasta 4 kertaa viikossa sekä vaatekaappien järjestämisen ja läpikäymisen 4 asukkaalta viikossa. Näiden tavoitteiden saavuttamista seurataan seuranta taulukolla, joka on kaikkien nähtävillä. Yksikön johtaja käy edellisen viikon tavoitetaulun tulokset läpi maanantaisin. Katsomme missä olemme onnistuneet ja mitä pitäisi vielä parantaa. Mittareita voidaan vaihtaa tarvittaessa.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. RAI toimintakykymittausta, joka otetaan Attendo Mansikissa käyttöön syksyn 2021 aikana, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääke muutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Asukastietojärjestelmään kirjataan tarkasti asukkaan vointiin liittyvät muutokset sekä havainnot.

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

Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ohjaajan kanssa lenkkeillen sekä omalla pihalla ulkoillen. Asukkaille järjestetään myös aktiviteetteja talon ulkopuolella. Asukkaan kanssa käydään hoitamassa hänen asiointejaan, mahdollistetaan myös kahvilassa/ruokapaikassa käyntejä asukkaan niin halutessa, retkillä joko yksin ohjaajan kanssa, että myös useamman asukaskaverin kanssa sekä mahdollisen vapaa-ajan avustajan kanssa. Erilaisissa tapahtumissa vieraillemme asukkaiden kanssa heidän omien toiveiden ja mieltymysten mukaan tai he voivat käydä niissä myös vapaa-ajan avustajien kanssa. Näistä esitetään asukkaille erilaisia vaihtoehtoja asukaspalaverissa, minkälaisia tapahtumia lähialueella on tulossa tai asukkailla on myös mahdollisuus näissä asukaspalaverissa tuoda myös itse esille asioita, joita he haluaisivat toteutettavan.

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

Mansikin palvelukotiin tulee Attendon Joen hoivan palvelukodin valmistuskeittiöstä ruoka. Mansikin ohjaajat tilaavat tukusta aamu-, väli-, ja iltapalatarvikkeet. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 6-10, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi/välipala noin klo 13:30-15, päivällinen noin klo 16-18 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on asukkaille tarjolla/ tarjotaan, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Asukkaan ravitseminen suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Mansikissa on keskiviikkona ja torstaina asukkaiden toiveruoka päivällisellä. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus omalla vuorollaan toivoa omia toiveruokiaan.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään/tarkastetaan kerran vuodessa.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia ateroita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, mikä on kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Sairaanhoitaja toimii yksikön hygieniavastaavana.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa/Honkalampi-keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus tai Honkalampi-keskuksen lääkärit. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa voimme tehdä yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Asukkaan lähtiessä kiireellisen sairaanhoitoon, tulostetaan hänelle mukaan asiakastietojärjestelmästä sh-lähete.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka löytyy perehdytyskansioista toimistosta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaisella asukkaalla on yksilölliset hoito/seurantaohjeet. Ja jokainen vuorossa oleva työntekijä vastaa hoidon seurannasta/toteutuksesta omassa vuorossaan.

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

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii Sairaanhoidaja Marjo Härkönen sekä koko Mansikin henkilökunta.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoidaja, yksikön johtaja ja muu henkilökunta. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, joka on sairaanhoidaja Marjo Härkönen. Hän valvoo myös henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

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

Lääkehuoltoa Mansikissa saa toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijä, jolla on voimassa olevat love-opinnot. Lisäksi lääkkeenjako on osallistuvalla henkilöltä otetaan talokohtaiset näytöt, joiden perusteella heille myönnetään lääkkeenjako-oikeudet. Lääkeluvat allekirjoittaa aina lääkäri. Tarkempi kuvaus yksikön lääkehoidon toteutuksesta löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

#### **4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yksikön johtaja pitää yhteyttä kunnan tai kuntayhtymän sosiaaliohjaajaan ja sosiaalityöntekijään niin puhelimitse kuin sähköpostilla. Asukkaiden asioissa pidetään palaveriteita tarvittaessa ja palvelusuunnitelmia päivitettäessä. Päivä- ja työtoimintojen kanssa pidetään myös puoli vuosittain yhteisiä palaveriteita ja ollaan yhteydessä myös tarvittaessa asukkaiden asioissa joko ohjaajiin tai esimiehiin. Honkalammen lääkäri tarkistaa vuosittain asukkaiden lääkelistojen ajantasaisuuden ja lääkärin kanssa ollaan myös yhteydessä tarvittaessa asukkaan terveydentilasta. Perussairaanhoido hoituu Niinivaaran terveyskeskuksen kautta, jossa asukkaille on määritelty omahoitaja. Läheisten kanssa omaohjaajat sopivat kuinka usein läheiset haluavat, että ollaan heihin yhteydessä ja millä tavalla. Yksikön johtaja on läheisiin yhteydessä vähintään puoli vuosittain. Aina tarpeen vaatiessa ollaan lähiesiin yhteydessä asukkaan asioiden tai voinnin tiimoilta. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Fysioterapeuttien kanssa yhteyttä pidetään asukkaiden asioissa aina tarpeen vaatiessa ja mahdollisten kuntoutussuunnitelmien laadinnan ja arvioinnin yhteydessä. Lähetämme myös tiedotteen säännöllisesti tilaaja- asiakkaallemme.



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

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Kiinteistöpalvelut tuottaa Coor Oy, joka on ostanut palvelut Talohuolto Multaselta.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

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

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

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

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

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

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

### **4.4.1 HENKILÖSTÖ**

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

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

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Attendo Mansikissa on sen täyttöasteen mukainen (tällä hetkellä 0,69 indeksi), riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekeviä työntekijöistä.

-Yksikön esimies on Susanna Hynninen, joka on koulutukseltaan YAMK sosionomi. 50 % työstä on hallinnollista ja 50 % asukastyötä.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitajaa sekä lähihoitajia. Avustavaa henkilökuntaa on 1 palvelukotiapulainen, jonka työajasta 50 % on puhtaanapitoa ja 50 % hoivaa.

-Lisäksi yksikössä saattaa olla opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Attendolla on myös Pohjois-Karjalan alueella kiertäviä hoitajia, joista tällä hetkellä 5 on perehdytetty Attendo Mansikin toimintaan ja asukkaisiin ja he käyvät tekemässä vuoroja Attendo Mansikissa tarvittaessa.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Johtajan poissa ollessa Attendo Mansikissa on sijaistusohje, jota noudatetaan.

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

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Tällä hetkellä aamuvuoroissa on arkena sairaanhoitaja 1 lähihoitaja ja viikonloppuna 2 lähihoitajaa. Yksi lähihoitaja tulee joka päivä 8-20. Iltavuoroon tulee kolme lähihoitajaa. Yövuoroissa on yksi lähihoitaja. Yksi asukkaistamme tarvitsee vierihoidajan ja hänellä on aamulla ja illalla vierihoidaja. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään 3 kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

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

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

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

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Mansikki on rakennettu vuonna 2017 kehitysvammaisten henkilöiden kodiksi.

Palvelukoti on esteeton ja inva-varusteinen. Huoneet ovat noin 21 m<sup>2</sup> ja jokaisella asukkaalla on käytössään oma kylpyhuone. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse.

Palvelukodissa on 3 ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat ja keittiö.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista.

Ympäristöstä olemme luoneet kauniin ja kodinomaisen .

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

- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Kannustamme asukkaitamme yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.). Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja esteetöntä ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa kodissa että isommassa ryhmässä.

Attendo Mansikissa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma 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.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan mm. kaksi kertaa vuodessa tehtävän puhtauspalvelusuunnitelman mukaisen puhtauspalveluiden laatukierroksen avulla, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

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

Attendo Mansikkiin on hankittu vartijakutsujärjestelmä turvaamaan etenkin yöaikaista yksin työskentelyä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat kutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Kutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Kutsujärjestelmässä vartijan hälytys tapahtuu painikehälyttimellä yhtä nappia painaen.

Käytössä on kulunvalvonta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovet avataan omalla kulunvalvonnan lätkällä. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Susanna Hynninen

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

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjetta säilytetään toimiston kaapissa samassa kansiossa missä on laiteluettelo.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/ sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

<https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n+vaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290>

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

Susanna Hynninen puh. 044 494 2850

**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- tietosuojaj- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset. Ne löytyvät toimiston kaapista ilmoitustaulu matsku kansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta sekä Attendon nettisivuilta. Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilka, RAI, RAVA), 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 tietosuoja-asetukset löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

### **Attendo Oy:n tietosuojavaistaava**

Päivi Kivijakola p.030 634 2098. [tietosuojavaistaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavaistaava@attendo.fi)

### **Yksikön esimiehen tiedot**

Susanna Hynninen

[susanna.hynninen@attendo.fi](mailto:susanna.hynninen@attendo.fi)

p. 044 494 2850

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### **Asukkailta, 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.

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Vuoden 2021 syksyllä tehdyn kyselyn pohjalta näistä nousi kehittämiskohteiksi läheisten kanssa sovittujen asioiden loppuun saakka hoitamisen parantaminen. Asukkaiden osallisuutta omien asioiden hoitoon parannetaan ottamalla heitä mukaan arjen askareisiin harjoittelemaan taitoja sekä entistä enemmän aktivoidaan heitä omien asioiden hoitoon esim. hoidetaan yhdessä kaiuttimella asukkaan asioita. Järjestämme asukkaille enemmän yhteisiä aktiviteetteja, joiden toteutumista seuraamme viikkotasolla. Sekä annamme entistä enemmän aikaa asukkaille. Haluamme myös korostaa Mansikkia mahtavana työpaikkana tuomalla vielä enemmän arkeamme esiin Instagramin kautta, panostamalla työyhteisön ilmapiiriin ja siihen miten otamme uudet työntekijät joukkoon mukaan ja perehdytetään heitä. Tiedonkulkua kehitämme. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asukkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 09/2021 tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2022.

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

#### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys 28.12.2021	
Allekirjoitus Susanna Hynninen	Nimenselvennys

