

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.1 PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	16
11. LÄHTEET.....	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

# 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: <b>Helsinki</b>	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Attendo Huurmanni Oy</b>		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2309416-9</b>		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi <b>Attendo Hermann</b>			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>32800 Kokemäki</b>			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 10 asukaspaikkaa</b>			
Toimintayksikön katuosoite <b>Penttiläntie 2</b>			
Postinumero <b>32800</b>		Postitoimipaikka <b>Kokemäki</b>	
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Niina Mäkipirta, tiiminvetäjä</b>		Puhelin <b>040 568 333 6</b>	
Sähköposti <b>niina.makivirta@attendo.fi</b>			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>21.12.2010</b>			
Palvelu, johon lupa on myönnetty <b>Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset</b>			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 21.10.2010	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
<b>Elintarviketoimittaja:</b> Meira Nova <b>Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet:</b> Pamark Oy <b>Ateriapalvelut:</b> Jussilan valmistuskeittiö <b>Kiinteistöhuolto:</b> talonmies Asennus ja Remontti A. Kiviranta ja kiinteistön omistaja Jaakko Salminen. Palohälytysjärjestelmän ylläpito ja huolto: Huittisten Talohuolto Oy			

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

### Toiminta-ajatus

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

Tehostetun palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat kahdessa siivessä, joissa yhteensä kymmenen asuinhuonetta. Yhdeksän huonetta ovat noin 14 neliöisiä ja yksi asunto on varustettu omalla vessalla sekä ulko-ovella. Yhteisiä wc-tiloja on neljä, joista yksi on inva-vessa. Yhteiset pesu- ja saunatilat myös käytössä. Ryhmäkodissa on yhteinen keittiö, ruokailutila ja kaksi yhteistä oleskeluhuonetta. Takapihalla iso aidattu terassi, johon kulku yhteisistä tiloista. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi.

Tehtävänäemme Attendo Hermannissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Suunnitelmia päivitetään tarpeen mukaan mutta säännöllisesti 6kk välein.

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

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

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

### 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.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Miten ERPA valmentaja toimii yksikössänne, miten se näkyy arjessa, kuvaa?

Erinomaisen palvelun valmentaja, jonka tehtävänä on ollut yhdessä esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palveluasenteen jalkauttaminen Hermannin arkeen. Olemme ERPA-valmentajan kanssa keskustelleet ja pyritään vaalimaan työssämme mm. erinomaisesta viestinnästä ja osaamisesta, erinomaisen palvelun laadusta, omaisyhteistyöstä, asenteista sekä sitoutumisesta työssä. Kvartaalikeskustelut käydään henkilöstöpalavereissa läpi ja viikoittain pohdimme omaa toimintaamme ja mahdollisia kehityskohteita.

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

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

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.** Perehdytyslomake voi olla puutteellinen tai asukkaista kertova pikaperehdytysinfo ei ole ajan tasalla. Opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa määrätty ohjaaja sekä jokainen vuorossa oleva hoitaja. Lopullinen vastuu on kuitenkin tiiminvetäjällä, joka seuraa, että perehdytykset on tehty ja mahdollisesti haastattelee vielä opiskelijaa tai uutta työntekijää. Vuorotyössä yövuorot, kun tehdään Hermannissa yksin, niin käytössä on Huurmannikotien tekstiviesti/soittorinki öisin. Tähän jos ei vastaa niin otetaan yhteys johtajaan tai tiiminvetäjään. Vaara- ja uhkatilanteissa pyritään minimoimaan riskejä ja otetaan yhteys tarvittaessa viranomaisiin. Hermannissa pääasiassa työskennellään yksin, joten vältetään turhia riskinottoja. Yksintyöskentely aiheuttaa tilanteita, joissa osa asukkaista jää ilman valvontaa, joten porrastetut työvaiheet helpottavat tilanteita. Tiiminvetäjä kun suunnittelee työvuoroja, niin otetaan huomioon asukkaiden menot, työtoiminnot ja ulkopuoliset harrastukset, jotka helpottavat työtehtävien suorittamista päivien aikana. Tiiminvetäjä on vastuussa riskien kartoittamisessa sekä menettelytapojen suunnitteluista sekä toteutumisesta. Hermannissa on hygieniavastaava mutta vastuu on kaikilla vuorossa olevissa hoitajilla ohjeistaa asukkaita ja vieraita esim. kunnan käsihygieniasta. Tarttuvien tautien kohdalla huolehditaan asukkaiden rokotuksista ja henkilökunnalla ne ovatkin pakolliset, joita valvotaan tiiminvetäjän toimesta erillisellä seurantalomakkeella. Henkilökunta itse on vastuussa omasta terveydestään mutta tiiminvetäjä voi puuttua varhaisella välittämisellä, jos tilanteeseen pitää puuttua ulkopuolinen taho. Työterveyshuolto huolehtii myös säännöllisillä terveystarkastuksillaan työkyvyn ylläpitämisestä.

**Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, LÄÄKEKULUTUKSEN SEURANTA, omalääkäri:** Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen on tiiminvetäjällä yhteistyössä johtajan kanssa. He seuraavat, että tarvittavat luvat on kunnossa ja säännöllisin väliajoin tarvittavat koulutukset on uusittu. Tiiminvetäjä yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa pitää huolto, että lääkkeet ovat lukituissa kaapeissa, oikeanmukaisissa olosuhteissa ja seurantalomakkeita täytetään. Poikkeama-ohjeistukset on tehty selväksi ja niiden käsittely. Lomakkeet löytyvät tietokoneelta sekä toimistosta tulostettuna. PKV-lääkkeistä on kulutuskortit ja niihin kaksoistarkastus. Omalääkäri Jussi Vaahtovuori ohjeistaa tarvittaessa erilaisten lääkkeiden riskeistä tai yhteisvaikutuksista.

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle (miten säilytämme asukastietoja, salatut sähköpostit, tietojen luovuttaminen kuntaan/kaupungille).** Hermannissa on koko henkilökuntaa ohjeistettu johtaja ja tiiminvetäjän toimesta salassapitovelvollisuudesta. GDPR-koulutus on käyty verkkosovelluksen avulla. Lähetämme salattuja sähköposteja ja ohjeistus on kirjallisena toimiston seinällä. Mahdolliset uloskirjaukset kuntaan on sovittu yhteisillä säännöillä mutta kuitenkin huomioitu tietosuojalaki. Tiiminvetäjä on tästä vastuussa. Toimistossa on myös paperisilppuri, johon hävitettäväksi tarkoitetut paperit laitetaan. Riskinä on, että omat asukkaat kertovat toisten asukkaiden asioita mutta heitäkin on monta kertaa ohjeistettu ettei
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit; Henkilöstömitoitus, TYÖVUOROIHIN SIIJOITTUMINEN, TEHTÄVÄNKUVAT:** Hermannissa ei ole 24/7 kahta henkilöä töissä. Yövuorossa on yksi ja aamuvuoro sekä iltavuoro ovat välillä yksin töissä. Yksin kun ollaan niin, silloin turvallisuusriski on suurempi. Tämä on huomioitu lisäämällä välivuoroja sekä mahdollisia aamu- ja iltavuorolaisia. Sairaslomien aikana mahdolliset avoimet vuorot, joihin pitää oman vakiohenkilökunnan joustaa aiheuttaa kuormitusta. On pyritty käyttämään sijaisia tätä kuormitusta vähentämään. Työvuorosuunnittelussa otetaan mahdollisimman paljon huomioon asukkaiden yksilöllisyys ja heidän tarpeensa, joten aikaa riittää heille myös perushoivan lisäksi. Tiiminvetäjä on vastuussa toimivista työvuoroista ja henkilökunta vastuussa työvuoron aikana tapahtuvista hoidoista. Tiiminvetäjänä on sosionomi, johtaja joka toimii myös Hermannin sairaanhoitajana sekä loput henkilökunnasta on lähihoitajia. Henkilökunta koulutautuu tarpeen mukaan sekä säännöllisesti ylläpitääkseen ammattitaitojaan. Hermannissa on nimetty vastaavat henkilökunnasta seuraaviin: hygienia-sivous-keittiö-turvallisuus-lääkehuolto.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.** Hermannissa ei ole kulunvalvontaa, joten ulko-ovien lukittuna pitäminen on tärkeää. Hermannin on esteetön yksikerroksinen talo, jossa kulkeminen on helppoa pyörätuolilla sekä liikuntarajoitteisilla. Piha on talvelle hieman haastava mutta ulkopuolinen ostopalvelu hoitaa hiekoitusta ja lumen aurausta, jolloin vastuu on heillä. Palotarkastuksia tehdään säännöllisesti ja asukkaiden huoneita myös valvotaan mahdollisten palouhkien varalta. Hätätuloskäytävät on merkitty lain vaatimilla valoilla ja merkeillä joista, koko henkilökunta huolehtii, että ne toimivat. Kynttilöitä ei polteta sisällä. Hermannissa on puutakka jota saa lämmitellä ja vastuussa on vuorossa oleva hoitaja. Nuohous on kerran vuodessa. Apuvälineiden käytöstä on aina ohjeita, jos uusia tulee. Tapaturmien varalta on menettelyohjeet kansioissa ja asioita on käsitelty tiimipalaverissa. Uhkaavat ja väkivaltatilanteet on myös käyty tiimipalaverissa läpi sekä mitä lomakkeita pitää täyttää. Tiiminvetäjä on vastuussa yhdessä laatukoordinaattorin kanssa oikeista lomakkeista ja niiden siirroista indexiin.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Virallinen tiedottaminen johtajan kautta mutta myös viestintäpäällikön toimesta. Tiiminvetäjä hoitaa myös tiedottamisen yksikön sisällä. Tiiminvetäjä ja johtaja ovat tiedottaneet henkilökuntaa ulospäin suuntautuvasta turvallisesta tiedottamisesta suullisesti sekä kirjallisesti.

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta

sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Kertokaa miten yksikössä vastuualueet jakautuvat, miten toiminta mallit näkyvät arjessa: Jokaisella Hermannin hoitajalla on oma vastuualueensa. Heitä on ohjeistettu kirjallisesti sekä suullisesti johtajan sekä tiiminvetäjän toimesta. Menettelyohjeita löytyy myös toimiston kansioista. Ohjeita on käyty myös läpi henkilöstöpalaverissa. Kerran vuodessa täytämme lomakkeen Hermannin riskeistä ja toimitamme tiedot työsuojeluvastaavalle. Vastuuhenkilöt löytyvät henkilökunnan ilmoitustaululta.

### **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 kehitämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna/miten yksikössä toimitaan: Hermannissa poikkeamalomakkeet ovat paperisena. Niille on oma lokero ja mappi, josta löytyy oheistukset sekä tyhjät lomakepohjat. Samasta paikasta löytyy myös läheltä piti-tilanteiden lomakkeet. Täyttöohjeistukset on käyty läpi henkilökuntapalaverissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat indexiin (laatujärjestelmään.) Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Kuvaa miten poikkeamalomakkeet yksikössäsi raportoidaan ja tallennetaan: Jokainen vuorossa oleva tekee poikkeamakirjauksen paperille sekä Hilkkään. Tämän jälkeen laatukoordinaattori siirtää tiedot kerran kuukaudessa laatujärjestelmään. Poikkeamat käydään myös läpi kerran kuussa henkilökuntapalaverissa.
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. Miten yksikössäsi korjaavia toimenpiteitä seurataan? Hermannin henkilöstöpalaverissa käydään nämä läpi ja jos korjaustoimenpiteitä ei ole tapahtunut niin sovitaan, miten niitä lähdetään yhdessä viemään eteenpäin. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
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 löytyy Hermannin toimistosta, ilmoitustaululta. Tämä ohjeistus ja lomakkeen sijainti käyty myös läpi henkilökuntapalaverissa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta 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 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.

#### 6. **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Hiikka järjestelmään kirjataan kaikki asukas- ja henkilöstöä koskevat muutokset. Kerran kuussa pidettävä henkilökuntapalaveri on myös hetki, jolloin mahdolliset tiedotteet käydään läpi. Tiiminvetäjä pitää henkilökuntaa ajan tasalla, jos jotain kiireellistä tietoa pitää saada eteenpäin. Palaverista tehdään aina muistio, joka on luettavissa paperisena tai koneelta. Vanhat muistiot on tallessa myös.

7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Hermannissa Omaisista ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa, mutta ainakin kahdesti vuodessa kirjeellä tai sähköpostilla.

## 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. Hermannin omaavalonntasuunnitelma on tehty tiiminä. Kirjoittajana tiiminvetäjä mutta asioita käyty yhdessä läpi myös henkilökunnan kesken. Kaikille uusille työntekijöille sekä opiskelijoille kerrotaan myös missä omaavalonntasuunnitelma on ja heitä kannustetaan se myös käymään läpi. VALO –perehdytys on otettu käyttöön vasta 10/2019. Jatkossa kaikki uudet työntekijät käyvät perehdytyksen läpi Valossa yhdistettynä oman yksikön käytänteiden opetteluun. Jatkossa työntekijä saa ensimmäisenä työpäivänä perehdytyslomakkeen täytettäväksi ja tämä lomake toimii perehdytyksen johdatuksena. Osa materiaalista käydään läpi Valossa ja osa nimetyn perehdyttäjän kanssa. Uuden perehdytysprosessin myötä perehdytys yhtenäistyy, olemassa olevien työntekijöiden työaika vapautuu, seuranta paranee, prosessi nopeutuu ja muuttuu kattavammaksi. Työntekijän näkökulmasta perehdytys selkeytyy; ajantasainen tieto on yhdessä paikkaa ja tietoihin voi palata jälkikäteen. Jokaisella työntekijällä on tunnus Valoon ja se on sama, jolla kirjaudutaan yksikön näyttöpäätteelle tai Hiikkaan. Tunnukset ovat muodossa etunimi.sukunimi@attendo.fi ja salasana on työntekijän itsensä asettama. Tunnus ei vaadi toimivaa sähköpostiosoitetta.

### **Yksikön esimies**

Yksikön esimies, johtaja Laura Tuominen. Tiiminvetäjä Niina Mäkirvirta

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

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

### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Hermannin omaavalonntasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, ilmoitustaululla. Omaisista ja vierailijat sen näkevät sen ja tarvittaessa se käydään yhdessä läpi. Johtaja huolehtii, että omaavalonntasuunnitelma menee korkeammalle taholle. Nettisivuilla OVS ei tarvitse olla.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Hermannissa uuden asukkaan kanssa pidetään aina hoitopalaveri, johon tarpeen mukaan osallistuu: omaiset, sosiaalityöntekijä, erityispalvelupäällikkö, läheiset ja tiiminvetäjä sekä johtaja. Mukana myös etukäteen valittu omahoitaja. Etukäteen hieman on jo pohdittu, onko Hermannin sopiva paikka asukkaalle, vastaako se hänen tarpeitaan ja onko meillä riittävästi henkilökuntaa. Omahoitaja tekee yhdessä tiiminvetäjän kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa, elämänlaadun check-listan sekä yksilöllisen elämän suunnitelmaa, johon myös asukas itse osallistuu. Omahoitaja auttaa parhaansa mukaan asukkaan muutossa sekä papereiden selvittämisessä. Yhdessä tiiminvetäjän kanssa katsotaan asiat kuntoon, jotta asumisjakso saadaan sujuvasti käyntiin. Henkilökunta yhdessä seuraa uuden asukkaan arkea ja huomioidaan asioita yhdessä asukkaan kanssa. Hiikka-kirjaukset ovat tukena, jotta pystytään seuraamaan mielialaa, voimavaroja sekä aktiviteetteja. Perus arjen pyörittäminen tapahtuu jokaisen vuorolaisen kanssa, joka tukee asukasta ja kannustaa käyttämään omia taitojaan. Oman näköinen elämä pyritään rakentamaan niin hyvin kuin pystytään, jossa mukana myös omaiset ja asukas itse. KEVA-puolella käytämme MMSE ja NT-EDSD eli varhaiseksi seulantavälineeksi kehitysvammaisille aikuisille, joilla epäillään muistisairautta. Myös muita mittareita käytetään, jos asukkaan tilanne sitä vaatii.

#### 4.2.1 PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelu- ja hoitotulosuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Palvelu- ja hoitosuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja/kerro miten yksikössäsi toimitaan. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelu- ja hoitotulosuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Hermannissa suunnitelmia muutetaan myös tarpeen tullen, esim. jos jokin rajoittaminen tapahtuu tai selkeä muutos hoitoon tai palveluun. Tästä vastaa omahoitaja sekä tiiminvetäjä.

Fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma, yksikön fysioterapeutti tekee asiakaskohtaisesti. Muita vastaavia toimintakykyä arvioivia suunnitelmia: Hermannissa osa asukkaista käy ostopalveluna fysioterapeutilla ja suunnitelmat on tehty asukaskohtaiseksi omaisten kanssa. Hermannin hoitajilla on myös vastuu seurata asukkaan toimintakykyä ja raportoida siitä fysioterapeutille sekä omaisille.

#### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Kertokaa kattavasti, miten yksikössä huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Eritelkää palvelu- ja hoitosuunnitelma osa-alueittain ja pohtikaa itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakkaan näkökulmasta. Hermannissa jokainen asukas on yksilö ja hänen kanssaan käydä läpi hänen oikeudet sekä vastuu omasta elämästään, jos asukas on siihen kykeneväinen. Hoitopalaverissa kysellään toiveita asumisen suhteen sekä arjen toteutumiseen. Jos asukas on kykenemätön kertomaan/ilmaisemaan itse asiaa on omaiset/läheiset meille se kanava jolla päästään asioiden ytimeen. Kuvia käytetään myös selvittelyyn, mistä asukas pitää ja ei pidä. Jos asukas on muuttanut Hermanniin ilman omaisten/läheisten tietoa on meillä vanhan asumisyksikön tiedot tärkeitä. Nämä kaikki kirjataan Hiikka-järjestelmään mahdollisimman kattavasti sekä selkeästi. Asukkaan kanssa eletään sitä arkea niin, että annetaan aikaa kahdenkeskisiin hetkiin, yksikön ulkopuolisiin aktiviteetteihin asukkaan toiveiden mukaan sekä arjen pyörytykseen Hermannissa. Kotipäivät, siivoushetket, omista asioista huolehtiminen on myös asioita, joita ylläpidetään joka viikko. Asukkaan vaihtelevat mielialat, jaksamiset sekä kiinnostukset määrittelevät paljon, miten viikkosuunnitelma toteutuu. Kerran viikossa pidettävä asukaspalaveri on myös hetki, jossa kysellään kuulumiset ja toiveita.

**Palvelu- ja hoitotulosuunnitelma: Esimerkinä 70-vuotias mies:** Hän tykkää nukkua päiväunia, pelata, piirtää ja käydä lenkillä. Hän ei puhu paljoa mutta ilmaisee itseään, jos jostain ei pidä. Hän tykkää käydä yksikön ulkopuolisissa tansseissa/discoissa ja osallistua paljon kaikkeen, kun vaan jaksaa. Kannustamme häntä omatoimiseen kävelyyn joko kävelysauvoja tai rollaattoria. Hän saa itse valita kumpaa käyttää. Häntä tuetaan myös kävelemään ilman. Tämä asukkaan kohdalla myös keskustellaan sekä kysellään paljon, mikä kannustaa häntä parempaa kommunikointiin. Jos jotain asiaa ei ymmärretä niin pyydetään häntä myös näyttämään mitä tarkoittaa, jos mahdollista. Näin toimitaan kaikkien asukkaiden kohdalla.

**Kommunikointi:** Hermannissa jokainen puhuu, omalla tavallaan. Kysytään jos ei ymmärretä ja katsotaan kuvista, jos tarve vaatii. Myös kirjoittamista on käytetty, että saadaan asia selville.

**Fyysinen toimintakyky:** Jokainen Hermannin asukas saa liikkua kuten tahtoo ja on turvallista, pyörällä, kävellen, taksilla ja mahdollisia apuvälineitä käyttämällä. Tilanteita arvioidaan, jos esim. jokin matka on liian pitkä kävelyyn, niin mietitään yhdessä, miten välimatka taitetaan. Itsenäiseen liikkumiseen kannustetaan aina. Asukas saa itse valita mitä apuvälinettä käyttää liikkumiseen, ulkona tai sisällä.

**Sosiaaliset taidot:** Hermannissa harjoitellaan hyviä käytöstapoja, vastuunottamista sekä myös epävarmuuden voittamista. Sovitaan yhdessä mitkä on sopivia asioita keskustella yleisesti, kohtelias käytös sekä toisten kunnioittaminen ikään ja sukupuoleen katsomatta. Asukkaalle annetaan keinoja, miten selvittää ryhmässä ja itsenäisesti, tilanteen mukaan. Kaupassa käynti on yksi asia missä asukas maksaa itse mutta valvotusti jos tilanne sen vaatii. Opetellaan, että sovitusta asioista pidetään kiinni koska luottamus on tärkeä asia. Painotetaan asukkaalle, että hoitovastuu on myös hänellä itsellään, jos asukas on tarpeeksi itsenäinen. Asukkaan tukena ollaan uusissa tilanteissa sekä annetaan mahdollisuus, jos haluaa toimia yksin. Pankki- ja kauppa-asioinnit yleensä hoidetaan omahoitaja-ajalla.

**Itsestä huolehtiminen:** Yllämainitut asiat sekä syöminen, juominen, pukeutuminen, peseytyminen. Asukkaat käyvät pesulla itsenäisesti mutta heitä avustetaan esim. selän pesussa tai parran ajossa. Asukkaat pukeutuvat itse, peseytyvät ohjatusti, syövät itsenäisesti, juovat, valitsevat omat mieli ruokajuomansa sekä ottavat itse ruoka-annoksensa. He tekevät itse leipänsä sekä päättävät mitä karkkia ostavat kaupasta. Pyykkipäivät on ohjattua tai itsenäisimmät pesevät itse pyykkinsä ja huolehtivat ne kaappeihinsa. Ohjaajat seuraavat, että esim. kausipukeutuminen on oikeanlaista ja ohjataan tarvittaessa.

**Psyykinen vointi:** Mielialat vaihtelevat päivittäin/viikoittain. Asukkaita vaivaa ystävyyssuhteet, raha-asiat tai mahdollisesti muuten vaan mieliala vaihtelee. Asukas kertoo, jos jokin vaivaa tai hoitajat huomaavat, jos jokin asia ei ole kunnossa. Pyritään tukemaan kaikissa osa-alueissa heitä ja miettien yhdessä, miten omaa mielialaa voidaan parantaa. Ulkopuolinen apu on myös saatavilla, jos asukas niin tahtoo.

**Toiminnalliset taidot:** Ajan taju on monella hukassa, aikatauluissa kuitenkin pyritään ohjaamaan aina kun tarpeen. Asukkaalle kerrotaan, jos hänen tarvitsee olla jossain ja se miksi mahdollisesti pitää kiirehtiä. Suurimmalla osalla asukkaista on edunvalvoja tai välitystili. Heidän asioitaan hoitaa siis virallinen taho, jonka kanssa hoitohenkilökunta tekee yhteistyötä. Yhdessä opetellaan fiksua rahankäyttöä mutta asukkaat itse päättävät miten rahansa käyttää. Jokaisella on oikeus lukea ja kirjoittaa, jota tuetaan yksilöllisesti. Jos ei osaa lukea tai kirjoittaa, häntä autetaan siinä. Puhelimet ja tietokoneet ovat osalla asukkaista käytössä, joista he itse huolehtivat ja ovat vastuussa. Kotityöt on osittain ohjattuja sekä asukas itse saa tukea oikeanlaiseen arjen pyörytykseen. He myös saavat päättää olla tekemättä niitä, jos ei vaan asia miellytä.

**Rajoittaminen:** tätä vältetään viimeiseen saakka mutta esim. jos asukas alkaa olla itselleen vaarallinen eikä huolehdi itsestään tehdään tiimipalaveri, jossa mietitään olisiko valvottu liikkuminen tarpeen. Asukkaan kanssa keskustellaan eri vaihtoehdoista oman elämän

hallinnassa, valinnoissa tai riskien ottamisessa. IMO ei tarkoita oikeutta tehdä mitä vaan, vs. vapaus. **Heillä on oikeus saada turvalliset rajat ja tuki = KAIKISSA YLLÄMAINTUISSA OSA-ALUEISSA.**

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

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. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Kirjaa miten rajoittamistoimenpiteen kesto seurataan yksikössäsi. Kerro yksikkösi erityispiirteet rajoittamiseen. Rajoittamistoimenpiteissä seurataan Hilkka kirjauksia ja, jos on jouduttu tekemään pitkäaikainen päätös on kuukausiraportin tekeminen/seuraaminen tärkeää. Yhdessä sosiaalityöntekijän, hoitohenkilökunnan tai tiiminvetäjän sekä johtajan kanssa punnitaan, onko jatkamiselle tai purkamiselle aihetta. **Kaikki tapaukset selvitetään tapauskohtaisesti.**

#### **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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Tarkenna miten tilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi, seuranta. Hermannissa on käsitelty asiat keskustelemalla käyttämällä varhaisen välittämisen mallia pohjana. On kuultu asukasta ensin sekä mahdollisan asianosaisia. Sitten on kuultu hoitajaa joka kertoo/kirjoittaa oman selityksensä asiasta. Keskustelussa on mukana tiiminvetäjä, johtaja ja asianomaiset.

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

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

#### Kuvaillaa miten asiakkaan osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä näkyy omassa yksikössäsi.

Hermannissa omaiset ovat mukana arjessa ihan heidän omien toiveiden mukaisesti. Osa omaisista soittaa meille hoitajille säännöllisesti, osa vähemmän. Kaikille omaisille tiedotetaan, jos asukkaan hoidossa on suuria muutoksia tai terveydentila muuttuu. Omaiset ovat myös mukana hoitopalaverissa sekä muissakin palavereissa tarpeen mukaan. Hermannista lähetetään kaksi kertaa vuodessa kirje yksikön ja asukkaiden kuulumisista, ilman nimiä. Valokuvia lähetetään yhdessä asukkaan kanssa. Omaistenpäiviä järjestetään yleensä kaksi, kesällä ja joulun alla. Silloin heille järjestään mahdollisimman kodikas vastaanotto yhdessä asukkaiden kanssa. Silloin ovat tervetulleita, omaiset, läheiset sekä ystävät ja tukihenkilöt. Kutsumme myös paikalle muita keva-yksiköiden asukkaita tai työtoiminnasta väkeä, hekin ovat meidän asukkaille tärkeitä. Asukkaat itse ovat mukana järjestelyissä ja kutsuvat omia sukulaisiaan, jos haluavat.

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

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

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.



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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2019. Kirjaa tähän yksikkösi asiakastytyväisyys-kyselyjen painopistealueet vuodelle 2019. Panostamme enemmän asukkaiden huolenpitoon ja hyvinvointiin, enemmän yksikön sisäistä aktiviteettia kehitellään luottamista henkilökuntaan.

## 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Kirjaa tähän yksikkösi osalta muistutuksen vastaanottaja. Tiina Ketonen, Kokemäen erityispalvelupäällikkö

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

Sosiaaliamies Jari Mäkinen, Puhelin 044 707 9132

Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila.

Postiosoite: Satakunnan sairaanhoitopiiri, Sosiaalipalvelut

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Ilmoitustaululla, yleisissä tiloissa.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Kuvaile miten yksikössänne asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa. Millainen on omahoitajan, omaisten/läheisten yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa. Kuvaile yksikkönne eriammattiryhmien tehtävänkuvia aiheen mukaisesti > miten edistävät asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia (mm. omahoitaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti).

Hermannissa toimintakykyä edistää ja ylläpitää arjen askareet, kotityöt, vapaa-ajan harrastukset: musiikkikerho, kuntosalit, ostopalveluna fysioterapeutin palvelut, jalkahoitajan palvelut, työtoiminta kaupungin järjestämänä. Ulkoilut, oman huoneen siivous, pyykinpesu, ohjatut pesutilanteet, kausittaiset pihatyöt. Leffaillat, tanssit, vierailut muihin yksiköihin, vieraat Hermannissa. Omaistenpäivät, omaisten ja ystävien vierailut ja kotilomat. Omista tunteistaan puhuminen, mielialojen selvittämiset, tunnetilojen käsittelyt, vastoinkäymiset ja niistä selviämiset. Henkinen ja fyysinen tuki, sosiaalisten taitojen harjoittaminen ja yhteistoimintaan ja yksilötoimintaan osallisuuden edistäminen/kannustaminen. Omahoitajien kanssa kahdenkeskiset hetket, kaupassakäynnit, juttelu- ja harrastetuokiot sekä kaikki edellä

mainitut osa-alueet. Yhteistyökumppaneita on fysioterapeutit huolehtivat osasta asukkaista, noin kaksi kertaa kuukaudessa säännöllisestä toimintahetkestä asukkaan omien voimavarojen mukaan. Aktiviteetit voivat olla ulkopuolisia joko asukkaan omasta toimesta ja hoitajien kanssa yhteistyönä syntynyt. Jalkahoitaja pitää huolen, että jalkojen terveys pysyy kunnossa. Tutut ja turvalliset taksikuskit huolehtivat, että asukkaamme pääsevät turvallisesti paikasta A paikkaan B. Heidän tuntemus auttaa asukkaita omatoimiseen kulkemiseen. Sairaanhoidaja ja omalääkäri huolehtivat yhdessä hoitajien kanssa turvallisesta lääkehoidosta sekä akuuteista tilanteista.

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

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään tarvittavia mittauksia asiakkaille kerran vuodessa. Yksilöllisen elämänsuunnittelu on myös Hermannissa käytössä. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kirjaa seurantaperiaatteet > päivittäiskirjaaminen osa-alueittain: Hermannissa seurataan aktiviteetteja sekä toimintakykyä päivittäin. Ne voivat olla joko omatoimia tai ohjattuja, johon yleensä kuuluu arjen askareet ja ulkopuoliset harrasteet ja tapahtumat. Tärkeimmät laatuun nousevat seurannat: ulkoilu x4, aktiviteetit x4, omahoitaja-aikax4 sekä läheishuomio x1. Näistä tehdään kerran kuussa seurata, että nuo ainakin täytyvät. Kirjaamme myös kaikki terveyshuomiot, verensokerit, hygienian ylläpito, tarvittavat lääkitykset sekä mieliala- ja käyttäytyminen. Meillä on periaate, se mitä ei ole kirjattu, ei ole tapahtunut.

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

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

Kuvaillaa tähän yksikön ruokahuolto, ateria-ajat ja käytännöt sekä mielellään ruokahuollosta vastaavan nimi ja yhteystiedot. Ruoka on yksi tärkeimmistä laatu- ja palvelu- ja hoitosuunnitelman osista. Jussilan keittiö valmistaa meille kolme kertaa viikossa valmista ruokaa, joka kuljetetaan meille. Meillä on myös tukkutilaus mahdollisuus, jolloin tilataan jotain varastoihin/pakkaseen. Pystymme valmistaa myös itse ruokaa sekä käymään tarvittaessa kaupassa. Meillä on käytössä säännölliset ruoka-ajat sekä hyvän lautasmallin ajatus. Asukkaat ottavat itse ruokansa, tekevät itse voileipänsä mutta myös avustetaan näissä, jos asukkaan tilanne niin vaatii.

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

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

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

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

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

**Meillä on myös keittiövastaava Heli Lindgren, joka huolehtii ruokapalvelun pelaamisesta yhdessä tiiminvetäjän sekä muun henkilökunnan kanssa. Jussilan valmistuskeittiö, Pyhänhenrikintie 2, Köyliö. 044-4944368.**

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden

yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään tarvittaessa MNA-mittaria. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. 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 tiiminvetäjän toimesta yhdessä yksikön siivousvastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Miten yksikössä huolehditaan käsihygienian ohjastamisesta henkilökunnalle, asiakkaille ja omaisille? Selvitä. Meillä on käytössä kuvallisia sekä kirjallisia ohjeita. Käsidesiä on tarjolla myös ulko-ovien läheisyydessä vieraille. Aina ennen ruokailuun tuloa pyydetään pesemään kädet. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Kerro miten tämä käytännössä toimii? Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygieniahoitajan kanssa, miten toimii yksikössä? Hermannissa hygieniavastaava on Sonja Kopra. Hän seuraa viikoittain kirjauksia miten asukkaiden hygieniahuolto pelaa. Henkilökuntapalaverissa näistä keskustellaan, jos joku osa-alue ei toimi tai mitä voisi parantaa. Meillä on keittiössä, vessoissa sekä pesutiloissa ohjeita käsiensuista, suihkutossujen käytöstä, omat henkilökohtaiset likapyykkikorit. Asukkaille on tehty kirjallisia sekä kuvallisia ohjeita hygieniahoidosta. Suullisia ohjeistuksia annetaan tarvittaessa ja ohjeita päivitetään tarvittaessa.

### 4.3.4 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. Kokemäen terveysasema on lähin paikka missä yleinen hammashuolto toimii.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Kirjoita kuinka monta kertaa kuukaudessa lääkäri käy? Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, kuvaa. Hermannin **omalääkäri Jussi Vaahтовuo** käy yleensä kerran kuukaudessa. Silloin käydään läpi kaikki asukkaat ja heidät tilanteessa. Tarvittaessa myös asiat hoituvat puhelimitse tai sähköpostilla. Kokemäen kotisairaanhoito käy myös tarvittaessa, esim. laittamassa säännölliset injektiot, ottamassa INR näytteen, jonka tuloksista soittavat ja sovitaan lääkityksen muutoksista.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on yksikkönne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh lähetteen käyttö. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään. **Satakunnan keskussairaala, Pori on lähin** päivystys. Harjavallan terveyskeskus toimii myös päivystyspaikkana arkin, päiväsaikaan. Hiikka-järjestelmästä pystymme tulostamaan sh lähetteen ja erikseen vielä kirjallinen ohje saadaan tietokoneelta, jossa kuvattu asukkaan tärkeimmät asiat sekä yhteystiedot.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestävällittömästi. Kerro erityispiirteet yksikkökohtaisesti. Henkilökunnan mapissa on tähän ohjeet, mappi löytyy henkilökunnan toimistosta. Ne ovat yhteiset Huurmannikodeilla.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Miten yksikössä seurataan yllä olevia osa-alueita (esimerkiksi RR, lämpö, VS, lab. kokeet yms.) Onko seurannalla säännöllisyyttä? Onko seurannalla vastuuhenkilöä? Lääkityksen jatkuva arviointi, kuka tekee, miten lääkityksen arviointi näkyy arjessa. Hermannissa esim. INR ja verensokeria seurataan säännöllisesti. Ne kirjataan hiikka-järjestelmään ja käydään tarvittaessa läpi omalääkärin tai sairaanhoitajan kanssa, tapauskohtaisesti. Verensokeri mittaukset ovat yksilöllisiä, toisilla monta kertaa päivässä, toisilla vain aamuisin. Koko henkilökunta osallistuu tähän toimintaan. Omalääkärin kanssa sovitaan mahdolliset lääkitysmuutokset tai kotisairaanhoidon kanssa. Muutaman kerran vuodessa pyritään pitämään kirjaa painosta, verenpaineesta. Niiden asukkaiden kohdalla joilla on verenpainetauti, seurataan tilannetta viikoittain.

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

Johtajamme Laura Tuominen, ostopalveluna omalääkäri Jussi Vaahтовuo sekä kotikaupunkimme eli Kokemäen terveyskeskus ja niiden lääkärit.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat johtaja Laura Tuominen ja tiiminvetäjä Niina Mäkipirta. 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, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja Laura Tuominen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

**Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Jussi Vaahtovuo sekä johtaja Laura Tuominen joka on sairaanhoitaja. (kirjaa yksikkökohtainen vastaus tähän!) Kertokaa yleisesti yksikkönne lääkehoidon käytännön toteutuksesta. SH rooli lääkevastaavana, vuoronlääkevastaava (LH), lääkemuutosten toteuttaminen, asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen yms.** Tiiminvetäjä huolehtii yksikössä viikoittaisesta lääkehoidon toteutumisesta yhdessä vuorossa olevien lähihoitajien kanssa. Päivittäin tapahtuma doseteista jako on jokaisen vuorossa olevan lähihoitajan tehtävä. Poikkeamat merkitään heti Hilikkaan ja poikkeama-lomakkeelle. Tästä infotaan myös tiiminvetäjä. Lääkejaot toteutuu viikoittain, yksi jakaa, toinen tarkistaa. Samalla pidetään kirjaa PKV-lääkkeistä, joissa myös kaksoitarkastus käytössä. Lääkäri tekee lääkemuutoksia joka myös tarvittaessa kirjaa ne Hilikka-järjestelmään. Lääkäri, sairaanhoitaja, tiiminvetäjä ja lähihoitajat pitävät tarvittaessa palaverin suuremmista lääkemuutoksista. Lääkelistat muutoksineen tulostetaan heti lääkekansioon, dosetteihin sekä asukkaan omaan kansioon. Läkemuutoksista keskustellaan myös asukkaan itsensä kanssa jos asukas on siihen kykeneväinen. Tarvittaessa keskustellaan myös omaisten kanssa tai edunvalvojan/sosiaalityöntekijän. Lääkäriä konsultoidaan säännöllisesti jos muutosta terveydessä, haitoista sekä hyödyistä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kirjatkaa tiedonkulun järjestäminen eri toimijoiden kanssa yksikössänne, miten asiakkaan hoitopolku on katkeamaton. Miten huomioitte asiakkaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mitä yhteistyötoimijoita yksiköllänne on esim. (tk, lab palvelut, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms.). Käytämme tarvittaessa salattuja sähköposteja, kirjattuja kirjeitä tai puheluita eri toimijoiden kanssa.

##### ***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. Kertokaa tähän yksikkönne alihankkijat: Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy  
Ateriapalvelut: Jussilan valmistuskeittiö  
Kiinteistöhuolto: talonmies Asennus ja Remontti A. Kiviranta ja kiinteistön omistaja Jaakko Salminen.  
Palohälytysjärjestelmän ylläpito ja huolto: Huittisten Talohuolto Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

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

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

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

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

- **Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,7/asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,7 /asiakas.**

- Yksikön esimies on tiiminvetäjä Niina Mäkivirta, joka on koulutukseltaan sosionomi
- Yksikössä on yhteensä (tarvittaessa) 1 sairaanhoitajaa toisesta yksiköstä, 6 lähihoitajaa.
- Ulkopuolinen ruokahuollon henkilökunta Jussilan valmistuskeittiöstä
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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

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

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

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

##### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

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

Lisää tähän, miten yksikössä perehdytään omahoitajan tehtäviin sekä omahoidettavan asioihin: Hänet otetaan osaksi yhteistä toimintaa, näytetään ja kerrotaan esimerkkejä. Käydään läpi asioita niin monta kertaa kuin tarve vaatii. Ohjeita on myös kirjallisesti mutta myös suullinen ohjaus on päivittäistä. VALO-perehdytys on käytössä, lue kohta 4.

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

**Attendo Hermannin toimii 1-kerroksisessa rakennuksessa, osoitteessa Penttiläntie 2, 32800 Kokemäki. Yksikössä tuotetaan luvan- tai ilmoituksenvaraista tuettua ja tehostettua asumispalvelua sekä kuntou-tusta.**

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

Tehostetun palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat kahdessa siivessä, joissa yhteensä kymmenen asuinhuonetta. Yhdeksän huonetta ovat noin 14 neliöisiä ja yksi asunto on varustettu omalla vessalla sekä ulko-ovella. Yhteisiä wc-tiloja on neljä, joista yksi on invavessa. Yhteiset pesu- ja saunatilat myös käytössä. Ryhmäkodissa on yhteinen keittiö, ruokailutila ja kaksi yhteistä oleskeluhuonetta. Takapihalla iso aidattu terassi, johon kulku yhteisistä tiloista. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helpokulkuisiksi.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Esim. Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme kodinhoitajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitösiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapytkin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

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

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

Huittisten talo- ja huolto Oy huoltaa palohälytysjärjestelmää

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

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Henkilökunta-mapista löytyy tarvittavat tiedot.

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

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

ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

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

Kokemäen apuvälinelainaamo 044 450 3770 ja Hermannin henkilökunta.

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka), 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***

Jarno Mustakallio [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi) 040 4897521

***Yksikön esimiehen tiedot***

Laura Tuominen ja Niina Mäkivirta

## 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 palvelu- ja hoitolusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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 vuonna 13.11.2017. Seuraavasta ajankohta ei ole sovittu erikseen.**

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	
Kokemäki 1.10.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Laura Tuominen



## 11. LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.