

# Omavalvontasuunnitelma

ATTENDO SILTALANPUISTO

## 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).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	5
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	7
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	8
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).....	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	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).....	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	16
11. LÄHTEET.....	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Harjavalta		
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi:	Keski-Satakunnan	terveydenhuollon kuntayhtymä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Sote -alueen nimi: Satakunta		
Toimintayksikön nimi Attendo Oy Siltalanpuisto			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Harjavalta			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet 30 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Siltalanranta 3			
Postinumero 29200	Postitoimipaikka Harjavalta		
Toimintayksikön vastaava esimies Tajja Brander	Puhelin 044 4941515		
Sähköposti taija.brander@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.7.2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.07.2018		
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Coor Oy Siivous: Diasiivous Oy (siistijän lomitus)			

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

### Toiminta-ajatus

Yksikössä on 30 asukasta. Asukkaille tarjotaan tehostettua palveluasumista, 30 paikkaa. Yksikkö on ulkoilu ja puutarha-painotteinen hoivakoti. Hoivakodin ideana on houkutella asukkaita puutarhan ja luonnon avulla ulkoaktiiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Tavoitteenamme on turvallinen, ammattitaitoinen hoiva ja mielekäs arki. Kannustamme asukkaita yhdessä olemiseen ja yhdessä tekemiseen.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja laaditaan henkilökohtainen hoitosuunnitelma – yksilölliset tarpeet huomioiden. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttoa.

Toiminnassamme Attendo Siltalanpuistossa asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asukkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asukkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Meidän on tärkeää pitää rytmii yllä vuorokaudessa, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asukkailemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asukkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

**Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa 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.

Siltalanpuistossa kohtelemme asiakkaitamme hänen omista tarpeistaan lähtien huomioiden päivittäisessä hoivassa asiakkaidemme tasa-arvoisen kohtelun. Ihmisarvon kunnioittaminen on meille tärkeää Attendo Siltalanpuistossa. Huomioimme asiakkaan oman tahdon ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka toimii asiantuntijana asiakkaan hoivassa, sekä asiakkaan puolesta puhujana silloin, kun hän ei siihen itse kykene. Kannustamme asiakkaitamme omatoimisuuteen niin pitkään kuin se on hänen kannaltaan perusteltua. Kuntouttavalla arjella pyrimme asiakkaan toimintakyvyn säilyttämiseen ja näiltä osin hyvän ja osallistuvan elämän kokemiseen. Riskien kartoituksella pyrimme välttämään erilaisten vahinkojen sattumista työssämme. Jos tästä huolimatta vahinkoja sattuu, niin keskustelemme asiasta yhdessä hoivatiiminä ja pyrimme varmistamaan, ettei samankaltainen vahinko pääse toistumaan.

Siltalanpuistossa toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Siltalanpuiston arkeen. ERPA-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Arvovalmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausi palaverissa yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus 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:** Attendo Siltalanpuistossa on kaksi nimettyä perehdytysvastaavaa, jotka perehdyttävät työntekijää. Perehdytettävät asiat ovat koottu myös kansioon, josta työntekijä voi tarvittaessa kerrata asioita. Yksikön vastaa sairaanhoitaja pyrkii työvuorosuunnittelulla ennaltaehkäisemään vuorotyöstä aiheutuvat riskit. Vaara- ja uhkatilanteista on Attendon oma ohjeistus, joka löytyy myös perehdytyskansioista. Hygieniavastaavat huolehtivat perehdytyksestä henkilö- ja käsihygieniaan ja suojaukseen. Näin pyritään välttämään infektioita ja tarttuvia tauteja. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan hoivakodin siisteydestä ja järjestyksestä, näin vältetään tapaturmia.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Lääkehoidosta vastaa Attendo Siltalanpuistossa vastaava sairaanhoitaja. Yksikössä on lääkehoidon koulutuksen suorittaneita sairaanhoitajia ja lähihoitajia, joiden osaaminen on varmistettu LOVE-koulutuksin ja lääkehoitoyhtöin. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Attendo Siltalanpuistossa on lukittu lääkehuone, johon on kulku vain lääkeluvallisuilla hoitajilla henkilökohtaisella kulkulätkällä. N-lääkkeet säilytetään lääkehuoneen lukollisessa kaapissa olevassa lukollisessa lokerossa. Jääkaappisäilytystä vaativat lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa olevassa lukollisessa lääkekaapissa. Asukkailla on henkilökohtaiset lääkkeet, jotka säilytetään lääkehuoneessa asukkaan omassa korissa. Lääkepoikkeamista täytetään poikkeama kaavake ja kirjataan lääkepoikkeama asukkaan asiakastietoihin Hilka-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään vastaavan sairaanhoitajan toimesta viikko- tai kuukausipalaverissa. Samoin toimitaan myös läheltä piti-tilanteissa. PKV- ja N-lääkkeistä on asukaskohtaiset/lääkekohtaiset kulutuskortit. Ne täytetään kahdenhoitajan toimesta asianmukaisesti. Yksikön lääkäri allekirjoittaa N-kulutuskortin, kun lääkepakkaus on tyhjä. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii kulunvalvonnasta ja kulkulätkien oikeuksista.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Vastaava sairaanhoitaja ja nimetty tietoturvavastaava huolehtivat tietosuojan ja -turvallisuuden toteutumisesta. Hoitajilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset yksikön tietokoneisiin ja käyttöjärjestelmiin. Tunnuksen salasana vanhenee säännöllisin väliajoin, jolloin hoitaja vaihtaa sen uuteen. Asukkaiden tietoja ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Kaikki asukasta koskevat paperit säilytetään lukitussa toimistossa ja lukitussa lääkehuoneessa. Henkilökunta suorittaa GDPR-koulutukset ja todistukset ovat yksikön johtajalla.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus on palvelutuottajan edellyttämällä tasolla. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että jokaisessa vuorossa on lääkeluvat suorittaneita hoitajia, jotka ovat vastuussa asukkaan lääkityksestä. Jokaiselle ammattiryhmälle on omat tehtäväkuvat ja he työskentelevät vuoroissa tehtäväkuviansa mukaisesti.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Yksikön johtaja vastaa yksikön tiloista. Yksikön tilat ovat yhdessä tasossa, jossa liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Ulko-ovissa ja lääkehuoneen ovesa on kulunvalvonta, ovissa kulkemista pystyy seuraamaan kulunvalvontayksiköstä. Ulko-ovi on lukittu niin, että ulospäin pääovesta ei pääse kukaan ilman, että hoitaja tulee kulkulätkällä päästämään. Sisintä ulko-ovea ei pysty avaamaan avaimella. Asukkaiden apuvälineet pidetään ajan tasalla omahoitajan ja fysioterapeutin toimesta. Laitteiden toiminnasta ja huollosta vastaa yksikön johtaja. Attendo Siltalanpuistoon on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti yksikössä johtajan/vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Asukkaiden nostoihin ja siirtoihin on hankittu tarvittavia apuvälineitä sekä nostolaite. Asukkaan uhkaavaa käytöstä pyritään ennakoidaan hoitotilanteissa. Uhkaavasta käytöksestä on toimintaohje ja henkilökunta perehdytetään uhkaaviin tilanteisiin perehdytysohjelman mukaisesti. Tapaturmia pyritään ehkäisemään hoivakodin siisteydellä ja järjestyksellä, hyvällä valaistuksella, apuväline- ja laiteperehdytyksellä, uhkaavien tilanteiden ennakkoinnilla. Ulkona tapaturmat ehkäistään kulkureittien avoimena pitämisellä talviaikaan ja hiekoittamisella.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Tiedottaminen yksikössä tapahtuu viikko- ja kuukausipalaverissa vastaavan sairaanhoitajan ja/tai yksikön johtajan toimesta. Hilka-järjestelmän kautta tiedottaminen tapahtuu viestit kentän kautta. Yksikössä on ilmoitustaulut ja henkilökuntaa koskeva tiedotus on taukotilan ilmoitustaululla. Asukkaita ja omaisia tiedotetaan eri tapahtumista aulan ilmoitustaululla.

### 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 omavalvonnasta ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvausissa ja menettelytapaohjeissa. Attendo Siltalanpuistossa vastuualueet on jaettu koulutuksen ja erityisosaamisen mukaisesti. Vastuualueittain työntekijä huolehtii, että asiat toteutuvat ja henkilökunta saa tietoa ja perehdytystä toimintaan. Vastuuhenkilö ilmoittaa myös toiminnan- tai vastuualueen epäkohdista, jotka pyritään korjaamaan.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- 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 (ohje/uusi poikkeama ohje) miten yksikössä toimitaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Henkilökunta käsittelee poikkeamat palaverissa kuukausittain ja ne kirjataan muistioon.
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. Attendo Siltalanpuistossa korjaavia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti. 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 löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä. Ohjeet ja ilmoituslomakkeet löytyvät taukotilan ilmoitustaululta. 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.
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.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti kerran kuukaudessa. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Siltalanpuiston omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä johtajan ja henkilökunnan kanssa.

### **Yksikön esimies**

Yksikön esimies Taija Brander

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Siltalanpuiston omavalvontasuunnitelma säilytetään yhteisten tilojen ilmoitustaululla toimiston vieressä. Omaisia ja uusia työntekijöitä informoidaan omavalvontasuunnitelmasta.

## 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 asukkaallaan 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.

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palveluntarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Siltalanpuistossa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: Rava, Mmse, Mna, GDS, Braden, Elämänlaadun check-listat. Osalla asukkaista: tarvittaessa ADL-kysely, IADL sekä BDI. Asukkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti asumisensuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Palvelutarpeenarviointia helpottamaan on laadittu myös menettelyohje: "Toimintakykymittarit palvelun tarpeen arvioinnissa", josta löytyy erilaisia mittareita hyödynnettäväksi.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja korvaava hoitaja. Asukasta ja omaisia informoidaan asiasta asukkaan muuttaessa hoivakotiin. Asukkaan muuttaessa Attendo Siltalanpuistoon omahoitaja osallistuu hoitokokoukseen, joka järjestetään ensimmäisen kuukauden aikana. Omahoitaja täyttää asukastietojärjestelmään elämänkulku- kaavakkeen kolmen kuukauden välein sekä päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6 kk:n välein. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänkulkuun ja historiaan sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja esittelee hoito- ja palvelusuunnitelman tiimin muille jäsenille. Omahoitaja seuraa myös suunnitelman toteutumista. Attendo Siltalanpuistossa omahoitaja huolehtii myös, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna järjestelmään.

Omahoitajan huolehtii, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet ja jalkineet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet ja sopii läheisen/ omaisen/edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat tehdään ja minne laskut lähetetään. Omahoitaja tarkistaa, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti ja tulevat puhdistetuksi ja huolletuiksi tarpeen mukaan. Omahoitaja huolehtii, että asukas saa voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaiset/ haluamansa tai omaisen/edunvalvojan kanssa sovitut kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalvelut yms. Omahoitaja toimii yhteyshenkilönä ja on aktiivisesti yhteydessä asukkaan tärkeimpään yhteyshenkilöön vähintään kerran kuukaudessa. Omahoitaja järjestää omahoitajahetken x1/vko (15 min - 30 min asukaslähtöisesti esim. valokuvien katselua, ulkoilua, kukkien istuttaminen/kastelu, "vain taivas rajana"). Omahoitaja vastaa yhdessä muiden asukkaan hoitoon osallistuvien kanssa asukkaan huoneen/huoneiston yleisilmeen siisteydestä ja viihtyisyydestä ja esim. vaatekaappien järjestyksestä.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Asukkaan muuttaessa Attendo Siltalanpuistoon, järjestetään ensimmäinen hoitokokous niin, että siihen osallistuvat asukas, omainen/läheinen, vastaava sairaanhoitaja, omahoitaja ja kaupungin edustaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Fysioterapeutti on kaksi kertaa viikossa Attendo Siltalanpuistossa ja tekee kuntoutussuunnitelmat asukaskohtaisesti.

#### 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.

Asiakaslain 8 § edellyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen turvaamista. Sosiaalihuolto toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä mukaan lukien häneen kohdistettavat rajoitustoimenpiteet. Poikkeuksena itsemääräämisen periaatteesta voivat olla kiireelliset tilanteet tai tilanteet, joissa henkilön tahtoa ei voida selvittää häneltä itseltään eikä hänen edustajaltaan. Sosiaalihuollon asiakkaan asiaa ratkaistaessa on ensisijaisesti otettava huomioon hänen etunsa.

Attendo Siltalanpuistossa kuunnellaan asukkaan toivomuksia ja mielipidettä, sekä kunnioitetaan niitä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet hoitoon ja palveluun liittyen sekä kartoitetaan asukkaan voimavarat ja kirjataan ne. Asukkaan mielipide ja toiveet otetaan huomioon fyysisen toimintakyvyn/liikkumisen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoilussa. Asukkaan toiveet ja mielipide ovat tärkeä asia Attendo Siltalanpuistossa. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta/läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Vastaava sairaanhoitaja ja yksikön johtaja valvovat, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

Asiakaslain 9 §:ssä säädetään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden

toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Jos on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy asukasta vastaan ja asukas siten jäisi ilman tarvitsemaansa hoitoa, huolehditaan, että asukas/omainsen saa tietoa asukkaahan terveydentilasta, hoidon ja palvelun merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamistaan. Tietoa asukkaalle/omaiselle on annettava siten, että asukas/omainsen riittävästi ymmärtävät asian sisällön. Asukkaahan laillinen edustaja voi olla tämän itse valtuuttama henkilö tai asukkaalle määrätty edunvalvoja.

#### **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 luotettavasti 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. Rajoittamistoimenpiteitä seurataan Attendo Siltalanpuistossa viikoittain. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asukkaahan, omaisten ja lääkärin kanssa tarpeen mukaan. Attendo Siltalanpuistossa asuu paljon muistisairaita asukkaita, jonka vuoksi asukkaahan pääsyä ulos rajoitetaan pitämällä yksikön ulko-ovi lukittuna. Puutarhan ovi on päiväaikaan auki, jolloin asukkaahan on mahdollista päästä ulkoilemaan itsenäisesti puutarhaan, joka on aidattu ja jossa on kaksi lukullista porttia. Fyysisesti toimintakyvyllään rajoituneiden asukkaiden vuoteessa on laidat ylhäällä joko asukkaahan pyynnöstä tai sovittuna asukkaahan, omaisen ja lääkärin kesken. Sama koskee turvavyön käyttöä pyörätuolissa.

#### **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 kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?**

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 potilasasiain osastoon. Attendo Siltalanpuistossa käsitellään asukkaahan epäasiallinen kohtelu kuulemalla ja keskustelemalla asianomaisten kanssa. Epäasiallista kohtelua ja sen muotoja käsitellään viikkopalaverissa yleisellä tasolla. Toistuvista työntekijään kohdistuvista ilmoituksista käydään työntekijän kanssa varhaisen puuttumisen keskustelun mallin mukaan alkukeskustelu ja tarvittavat seuranta keskustelut.

Attendo Siltalanpuistossa muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön johtajalla sähköisessä muodossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Hoivakodin arkeen kuuluu olennaisena osana osallisuus, toiminnallisuus ja sosiaalisuus. Hyvä hoiva, turvallisuus, palvelujen sisällön kehittäminen sekä asukkaiden osallisuus ovat lähtökohtina Attendo Siltalanpuiston laadun ja omaavalvonnan kehittämiseksi. Asukkaahan palvelun perustana on tehtävään paneutunut ja läsnä olevaa henkilökunta, joka luo toiminnallaan kiireettömyyden tuntua. Oman työn kehittäminen on luontainen osa työtä. Työvälineet, menetelmät ja toiminta-ajatus ovat kaikki luomassa uutta ajattelua, jossa asukkaahan, omaisen ja työntekijän yhteistyö on olennaisen tärkeää. Työn laatu ja asukkaahan kokemus laadusta paranevat.

Attendo Siltalanpuistossa asukas on aktiivinen toimija ja yhteisön jäsen. Asukkaahan yksilölliset tarpeet ja elämänlaatu ovat toiminnan lähtökohtana. Arjessa edistetään asukkaahan omaoimisuutta ja toimintavalmiuksia kunkin taipumusten ja edellytysten mukaisesti. Yksilöllinen hoito lähtee asukkaahan elämänsisällön tuntemuksesta, hänen toiveistaan ja tarpeistaan. Asukasta ohjataan ja autetaan arjessa yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta ei tehdä asukkaahan puolesta asioita, joihin hän itse kykenee. Kuntouttava hoitotyö on Attendo Siltalanpuistossa keskeinen menetelmä. Kuntouttavan työtoimen perustana on asukkaahan jäljellä olevien voimavarojen monipuolinen hyödyntäminen ja niiden tukeminen. Kuntouttava työtoime antaa asukkaalle ja hoitajille yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä asukkaalle onnistumisen iloa, itseluottamusta ja sitä kautta parempaa elämänlaatua. Lähtökohta on aina kunkin asukkaahan yksilöllinen tilanne, jonka kartoittamiseksi omaisten kanssa käytävillä keskusteluilla on suuri merkitys. Asukkaahan toiveita ja itsemääräämisoikeutta kuunnellaan ja kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään myös omahoitajuuden kehittämiseen ja kodinomaisen ympäristön luomiseen. Yksikön toimintatavat perustuvat keskinäiseen kunnioitukseen ja arvostamiseen. Omahoitajat pitävät viikoittain asukkaahan kanssa omahoitajajuhlia, jolloin kuunnellaan asukkaahan toiveita. Omahoitajat pitävät myös säännöllisesti yhteyttä omaisiin, joko tapaamalla hoivakodissa tai puhelimitse. Yhteiset juttutuokiot omaisten kanssa tiivistävät yhteistyötä ja edesauttavat palvelun laadun toteutumista.

Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemisen ja säilyttämisen lisäksi edistetään sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. Attendo Siltalanpuiston arkeen haluamme tuoda lisää vapaamuotoisuutta ja joustavuutta. Asukkaiden mielipidettä kuullaan virketoiminnassa ja



päivittäisessä elämässä. Harjavallan alueella järjestetään säännöllisesti ohjelmaa, jossa on mukana taidetta ja kulttuuria, niin elokuvateatteria kuin liikunnallisia ja hengellisiäkin tilaisuuksia, joihin asukkaalla on mahdollisuus osallistua mieltymyksensä mukaan. Tapahtumiin ja lähiympäristöön tehdään retkiä. Vuodenajat, perinteet ja muut erityisteemat huomioidaan hoivakodin arjessa ja kulttuurielämykset ovat osa arkea ja tuottavat osaltaan elämänlaatua.

Attendo Siltalanpuistossa on nimetty kaksi virikevastaavaa, jotka suunnittelevat virikkeistä toimintaa. Suunnitteluun otetaan mukaan asukkaita. Arkeen kuuluu myös ulkoilua, spontaaneja virikkeitä ja ideoita, joita toteutetaan vapaamuotoisesti. Yhteisissä tiloissa tapahtuva toiminta ja ajanvietto sekä hoitohenkilökunnan jatkuva läsnäolo luovat turvallisen, kodinomaisen ja kiireettömän ilmapiirin. Arkeen sisältyy virikkeellisten tapahtumien ja toimintatuokioiden järjestäminen sekä fyysisen toimintakyvyn ylläpito. Ulkoilu toteutuu helposti joko laajalla katetulla terassilla tai puutarhassa. Ulkoilemaan lähdetään myös hoivakodin ulkopuolelle. Asuminen yhden hengen huoneessa antaa vastavuoroisesti mahdollisuuden rauhaan ja yksityisyyteen.

Attendo Siltalanpuiston palveluiden kehittämisessä tarvitaan asukkaiden ja omaisten kokemuksellista palautetta. Asukkaalla on oma vuokra-asunto, jossa hänellä on oma yksityisyys, johon tiiviisti kuuluvat perhe, läheiset ja ystävät. Asukkailla on mahdollisuus osallistua hoivakodin tarjoamiin virikkeisiin, ulkoiluun ja toimintaan omien mieltymysten mukaan. Näiden toimintojen lisäksi ovat kaikki ne ihmiset, jotka ovat toteuttamassa asukkaalle hyvää elämää. Tällaisia ovat esimerkiksi hoivakodin henkilökunta, kokit, vakituinen kampaaja, jalkahoitaja tai tuttu taksinkuljettaja Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan hoivan ja palvelun suunnitteluun. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan arkeen ja tukea asukkaan toimintakykyä arjessa omien voimavarojen mukaan.

#### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalautte 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 vuosittain.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2019.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle asumispalveluohjaaja Kaisa Viitaselle tai vanhustyön johtaja Leila Saarelalle

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

Maija-Kaisa Sointula  
Merikratos Oy  
Merikratos sosiaaliamiehen tavoittaa  
ti-to, klo 10-13  
p. 050 341 5244

Sähköposti  
sosiaaliamies(at)merikratos.fi  
Postiosoite  
Merikratos Oy / Sointula  
Ruissalontie 11 B  
20200 TURKU

Sosiaaliamiehen palvelut:

- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava, asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä ilmoitustaululla toimiston vieressä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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 hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Siltalanpuistossa hoitaja edistää asukkaan toimintakykyä:

#### **Tunnistamalla asukkaan tarpeet ja kartoittamalla asukkaan voimavarat.**

- Hoitajan tehtävänä on toimia omahoitajana ja opetella tuntemaan omat asukkaat parhaiten, kartoittaa heidän voimavarat ja tunnistaa asukkaiden tuen tarpeet. Hoitaja selvittää heidän taustansa, historiansa, toiveensa, tavoitteensa ja mieltymyksensä.
- Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita asukkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asukkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeen.
- Hoitaja huomioi asukkaiden tavoitteet, toiveet ja mieltymykset hoidon suunnittelussa. Asukkaiden halutessa myös omaiset/läheiset otetaan mukaan suunnitteluun. Hoitaja huolehtii, että suunnitelmissa hyödynnetään tarvittavaa moniammatillista ja lääketieteellistä asiantuntemusta. Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita yksikön palvelukuvauksen mukaisesti.

#### **Perustarpeita huolehtiminen**

- Hoitaja sitoutuu noudattamaan asukkaiden hoiva- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia.
- Hoitaja auttaa voimavaroiltaan asukkaiden hyvän ravitsemuksen ja suun terveyden sekä hygienian ja ihon kunnon huolehtimisesta.
- Hoitaja edistää asukkaiden somaattista ja psyykkistä terveyttä ennaltaehkäisevällä toiminnalla ja ohjauksella. Hoitaja seuraa asukkaiden terveydentilaa ja antaa asukkaille heidän suunnitelmien mukaisen hoidon.
- Hoitaja toimii asukkaiden toimintakykyä edistäen ja voimavaroja hyödyntäen kuntouttavalla työotteella.
- Lääkeluvallinen hoitaja toteuttaa asukkaiden lääkehoitoa yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- Hoitaja vastaa asukkaiden hoitosuunnitelmien mukaisiin tuen tarpeisiin.
- Hoitaja työskentelee ergonomiasta, ympäristön turvallisuudesta ja siisteydestä huolehtien.
- Hoitajan viestii ja raportoi selkeästi asukkaiden vointiin ja hoitoon liittyvistä asioista hoitotiimille, asukkaiden yhteyshenkilöille ja tarvittaville sidosryhmille.
- Hoitaja noudattaa yksikön turvallisuusohjeita ja osaa toimia poikkeustilanteissa esim. uhka- ja väkivaltatilanteissa tai palohälytyksen sattuessa.
- Hoitajan velvollisuus on laatia poikkeamailmoitus vaara-, uhka-, ja läheltäpiti -tilanteista yksikön ohjeiden mukaisesti sekä ottaa rakentavasti vastaan annettua palautetta ja viestiä niistä eteenpäin esimiehelle ja muulle hoitotiimille.
- Hoitaja on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle sosiaalihuoltolain mukaisesta asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta Attendon ohjeiden mukaisesti.

- Hoitaja noudattaa laitteiden ja apuvälineiden ohjeita ja huolehtii niiden kunnosta sekä huolloista yksikön ohjeiden mukaisesti.

#### **Sosiaalisista tarpeista huolehtiminen**

- Hoitaja mahdollistaa asukkaille mielekkään arjen asukkaiden toiveet, tavoitteet ja mielenkiinnon kohteet sekä harrastukset huomioiden.
- Hoitaja tekee yhteistyötä asukkaan hoivan ja kuntoutumisen kannalta tärkeiden verkostojen ja yhteistyötahojen kanssa esim. läheisten, lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden, edunvalvojien, kotisairaalan, apuvälinelainaamon ja terapiahenkilöstön.
- Hoitaja kannustaa ja avustaa asukkaita osallistumaan voimavarojensa mukaisesti aktiviteetteihin ja ajankohtaisiin sekä yhteiskunnallisiin asioihin.
- Hoiva- ja palvelukodit ovat kodinomaisia ympäristöjä. Hoitajan tehtäviin kuuluvat tavanomaiset, kodinomaiset työtehtävät yhdessä avustavan henkilöstön kanssa, asukkaita tukien tai asukkaiden kanssa yksikön palvelukuvauksen mukaisesti.

#### **Arvokkuuden osoittaminen**

- Hoitaja käyttäytyy työssään ammatillisesti, ystävällisesti, rauhallisesti ja ratkaisuja etsien.
- Hoitaja huolehtii, että asukkaiden kanssa toteutuu henkilökohtainen ja yksilöllinen aika omahoitajahetkien muodossa.
- Hoitaja huomioi asukkaiden pienet, mutta henkilökohtaisesti tärkeät asiat niin, että asukkaat tuntevat tulleen kohdatuksi, kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi.

#### **Mielekkään arjen mahdollistaminen**

- Hoitaja työskentelee asukkaiden kodissa ja huomioi tämän kaikessa toiminnassaan.
- Hoitaja huolehtii, että ympäristö on viihtyisä ja kodinomainen, vuodenaajat ja juhlapyhät näkyvät yksikössä ja kannustaa asukkaita ja heidän läheisiään sisustamaan asukashuoneet kodiksi.
- Hoitaja osallistuu yksikön ja /tai asukkaiden viikko-ohjelman tavoitteelliseen ja asukaslähtöiseen suunnitteluun ja sen toteuttamiseen yhdessä muun tiimin kanssa.
- Hoitaja mahdollistaa asukkaille ulkoilun, liikuntaa sopivassa muodossa sekä kulttuuri- ja luontoelämyksiä yhdessä muun tiimin kanssa.

#### **Arviointi**

- Hoitajan velvollisuus on kirjata järjestelmään jokaisessa vuorossa asukkaiden hoitosuunnitelmiin peilaten, arvioiden asukkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia.
- Hoitaja laatii jokaisesta omasta asukkaastaan vointia ja toimintakykyä arvioivan hoitotyön yhteenvedon säännöllisesti yksikön ohjeiden mukaisesti.
- Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita arvioidessaan asukkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia.
- Hoitaja arvioi yhdessä asukkaiden ja heidän hoitoon osallistuvien läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa, miten asukkaille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja asettaa heille asukaslähtöisesti uusia tavoitteita.
- Hoitaja raportoi kirjallisesti ja yksikön ohjeiden mukaisesti suullisesti vuorokohmainen raportin hoidetuista asukkaista seuraavalle vuorolle huolehtien, että asukkaiden hoidossa säilyy jatkuvuus ja turvallisuus.

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 tunteuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman 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 RAI mittaukset asiakkaalle kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoitojen ja muutosten seuranta kirjataan Hilikka-asukas järjestelmään päivittäin.

- Esim. kipulääkkeiden vaikutusta seurataan haastattelemalla, seuraamalla asukkaan käyttäytymistä ja käyttämällä VAS-kipumittaria.
- Lääkehoitojen ja -muutosten keskeisinä mittareina ovat verenpaine, pulssi, paino, turvotusten seuranta ja verensokeri. Seurantamittaukset kirjataan asukaskohtaisesti Hilikka-asukastietojärjestelmään. Hilikka-asukastietojärjestelmään kirjataan säännöllisiin tapahtumiin asukkaan seurantamittaukset ja mittaukset toteutetaan ja kirjataan sovitusti.
- Yksikön lääkäri määrää asukkaasta seurannan kannalta tärkeät laboratoriokokeet, jotka otetaan lääkärin ohjeistamalla aikataululla.
- Lääkehoidon ja muutosten seurannat katsoo yksikön lääkäri sopimuksen mukaan yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

TKOK-muistisäännön avulla voi helposti ja nopeasti saada selville sujuuko lääkehoito toivotulla tavalla.

T = teho (miten lääkehoito tehoaa?) K = käyttö (lääkkeen todellinen käyttö) O = ongelmat (lääkehoidon mahdolliset ongelmat) K = kontrollit (miten lääkehoidon kontrolloja toteutetaan?)

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa 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)

Jokaisella ihmisellä on oikeus maittavaan ja hyvään ruokaan. Ruoka on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kunnollisesta ruoasta huolehtiminen on tärkein osa hyvää hoivaa. Attendo Siltalanpuiston ruokahuolto toteutetaan omassa jakelukeittiössä. Kaksi kokkia valmistaa arkinen lounaan ja päivällisen sekä valmistelevat viikonlopun lounaan ja päivällisen siten, että hoiva-apulaiset huolehtivat ruuan kypsennyksestä/lämmittämisestä viikonloppuisin. Keittiön omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä keittiöstä ja se päivitetään vuosittain.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti 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. Asukkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja haluun. Aterioiden esille laittaminen ja tarjoaminen kuuluu hoitajien ja hoiva-apulaisten tehtäviin.

Ruokahuollosta vastaa yksikön johtaja

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen 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 MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. 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 esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Attendo Siltalanpuistossa työntekijöitä perehdytetään käsihygieniasta, säännöllisesti myös kaupungin hygieniahoitaja käy yksikössä ohjaamassa käsihygieniasioissa ja infektioiden torjunnassa. Hoitajat ohjaavat asukkaita ja omaisia hyvästä käsihygieniasta. 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 hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaajien kunnioittaen. Vastaava sairaanhoitaja on yksikön hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavoimistuksena on TAYS:in infektiotyöyksikön laatima ohjeistus: Hygieniakäytännöt asumispalveluyksiköissä ja kotihoitossa. Keski-Satakunnan kuntayhtymän hygieniahoitaja käy 2x vuodessa ohjaamassa hygieniasioissa. Hygieniahoitaja toimittaa yksikköön ajantasaiset ohjeet hygieniakäytännöistä palveluasumisessa.

#### 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.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Attendo Siltalanpuistossa käy yksikön lääkäri joka toinen viikko. Lääkäri tulee Huittisten kotilääkärit oy:stä. Yksikön lääkäriä on mahdollisuus konsultoida puhelimitse arkinen klo 12.00-15.00.

Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä silloin, kun asukas ei tarvitse sairaalatasoista hoitoa, vaan hoito voidaan toteuttaa kotisairaalan toimesta hoivakodissa. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi suonien sisäinen lääkitys, kivun arviointi ja hoito kotisairaalan keinoin, vaativat hoitotoimenpiteet ja saattohoito.

Kiireellinen sairaanhoito: Harjavallan terveyskeskuksessa toimii päivystysvastaanotto arkinen klo 8-21. Öisin, viikonloppuisin ja arkipäivinä (ma-pe klo 21-8 sekä pe klo 21-ma klo 8) on päivystys seutukuntien yhteisessä päivystyspisteessä Satasairaala. Arkinen asukkaalle varataan kiireellisessä tapauksessa ensisijaisesti aika päivystyksestä. Välitöntä hoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan 112. Hoitaja tulostaa sairaanhoitaja-lähetteen Hilikka järjestelmästä. Lähetä sisältää tiedot mm. ajantasaisesta lääkityksestä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohjetta säilytetään perehdytyskansiossa. Kuolemantapauksen sattua tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

#### **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. Pitkäaikaissairauksia ovat esimerkiksi diabetes, verenpainetauti, sepelvaltimotauti, COPD, astma, reuma ja syöpäsairaudet.

Asukkaalla joka sairastaa diabetesta, seurataan verensokeriarvoja säännöllisesti yksikön lääkärin tai terveyskeskuksen diabeteshoitajan ohjeen mukaisesti. Poikkeavista arvoista konsultoidaan yksikön lääkärä tai terveyskeskuksen diabeteshoitajaa. Verenpaine ja sydänsairauksia sairastavien verenpaineen, pulssin ja painon seuranta toteutetaan yksikön lääkärin ohjeiden mukaan, joka arvioi seurannan perusteella kokonaislääkitystä.

Pitkäaikaisten hengityselinsairauksien hoitotasapainon arviointi määräajoin on tärkeää. Arviointi pyritään tekemään vuosittain yksikön lääkärin toimesta. Hoitajat seuraavat asukkaan lääkityksen vaikutusta ja riittävyttä ja konsultoivat tarvittaessa yksikön lääkärä. Syöpäsairauksien hoitosuunnitelma tehdään aina erikoissairaanhoidossa. Sairaanhoidaja tekee tiivistä yhteistyötä syöpäpoliklinikan kanssa ja hoidon seuranta toteutetaan syöpäpoliklinikan ohjeistuksen mukaisesti.

Attendo Siltalanpuistossa erilaisten pitkäaikaissairauksien seuranta on säännöllistä. Lääkärin määräämät seurannat (RR, pulssi, verensokeri, paino, laboratoriotulokset ym.) kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään säännöllisiin tapahtumiin ja seurannat ja kirjaus toteutetaan sen mukaan sovitusti. Yksikön sairaanhoitajat seuraavat mittauksia ja lääkkeiden vaikutusta säännöllisesti ja yksikön lääkäri arvioi tilanteen käynnillä. Poikkeavissa tuloksissa otetaan yhteyttä yksikön lääkäriin ja viikonloppuisin kotisairaalaan. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan kiireellisen sairaanhoidon järjestämisen ohjeen mukaan.

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

Sairaanhoidaja Tiia Vehkanen

### **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 sairaanhoitajat ja yksikön johtaja. 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.

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

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön lääkäri, Huittisten kotilääkäri Oy**

Attendo Siltalanpuistossa lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Asukkaiden lääkkeet jaetaan dosettiin kerran viikossa lääkehuoneessa. Lääkkeenjakopäivät ovat maanantai ja tiistai. Lääkkeet jakaa aamuvuorossa työskentelevä lääkevastaava. Dosetit tarkastaa toinen lääkeluvallinen hoitaja. Lääkkeet jakava hoitaja laittaa nimikirjaimensa seurantakaavakkeeseen jakajan kohdalle ja dosetit tarkastava tarkastajan kohdalle. Jakopoikkeamista täytetään poikkeamalomake sekä kaikista lääkehoidon lääkepoikkeamista täytetään poikkeamakaavake ja kirjataan asukkaan hoitotietoihin. Poikkeamat käsitellään viikko- tai kuukausipalaverissa ja viedään kuukausittain laatujärjestelmään. Aamuvuoron lääkevastaava huolehtii asukkaiden lääkityksestä ja iltavuorossa on oma lääkevastaava, joka huolehtii asukkaiden lääkityksestä. Yövuorossa on aina lääkeluvallinen hoitaja. Lääkemuutoksista huolehtii arkisin sairaanhoitaja. Hän tekee muutokset lääkelistalle ja huolehtii lääkemutoksen dosettiin. Viikonloppuisin lääkemutoksista huolehtii vuoron lääkevastaava.

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Siltalanpuistossa tiedonkulku toteutuu tietosuojaohjeistuksen mukaisesti. Asukas antaa hoivakodille kirjallisen luvan hoitotietojen saamiseksi terveyskeskuksesta. Luvan myönnettyään hoitaja saa tarvittavat laboratorio- ja tutkimusvastaukset yksikön lääkärin käyttöön. Siirrettäessä asukas yksiköstä terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoidoon, tulostetaan sairaanhoitajan lähete, johon tulee hoidon kannalta oleelliset tiedot. Näin toimitaan myös, jos asukas on kotisairaalan potilas. Asukkaan käydessä poliklinikalla, mukaan annetaan ne terveystiedot, joita poliklinikka pyytää, esim. lääkitystiedot. Taksikuljetuksen aikana asukkaan terveystiedot siirtyvät suljetussa kuoressa jatkohoitopaikkaan.

### **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.

Yksikön alihankkijat:

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy

Kiinteistöhuolto: Coor Oy

Siivous: Diasiivous Oy (siistijän lomitus)

## **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 tarpeesta 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 0,6 tt/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 1,0 tt/ asiakas.

-Yksikön esimies on Taija Brander, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 14 lähihoitajaa. Fysioterapeutti 2pv viikko. Avustavaa henkilökuntaa on 6(2 kokkia, 1 siistiä (3pv viikossa) 3 hoitoapulaista ja 1 hoiva-avustaja).

-Attendo Siltalanpuistossa on kaksi lähihoitaja-opiskelijaa oppisopimuksella. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijat suorittavat myös eri mittaisia työharjoitteluja yksikössä.

##### **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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työolainsäädäntö 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, haastatteluvälinnät, 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 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.

Omahoitajan tehtäviin perehdyttää uutta työntekijää kokenut omahoitaja. Omahoitajan tehtäväkuvaus on perehdytyskansiossa. Uutta työntekijää perehdytetään myös omahoidettavan asioihin, jotka ovat kirjattuna myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omaisille kerrotaan myös uudesta omahoitajasta.

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

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Yksikkö toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa, joka on valmistunut keväällä 2018. Yksikössämme on yhteensä 30 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m<sup>2</sup>, joissa on oma kylpyhuone. Vuokra sisältää myös sähkötoimisen sängyn, petivaatteet, pyyhkeet ja paloturvalliset verhot. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on kasi ryhmäkotia (1x14 ja 1 x 16 huonetta). Ryhmäkodeilla on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 154 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeilla on yhteinen terassi ja puutarha. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

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 väritään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on 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-piha 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 pyykkikäsittelyhuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoiva-apulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat/omaiset saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon. Omaisen saa halutessaan pestä ja kuivata asukkaan pyykit pyykkikäsittelyhuoneessa.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse. Ostopalveluna siistijän lomitus.

- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin hoitotoimien yhteydessä.
- 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

Yksikössä on käytössä 9-solutions hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Arkisin ja viikonloppuisin hoivakotiin pääsee ulkoa sisälle päin, mutta ulos lähdetessä on pyydettyä hoitajan avaamaan ovi hoitajan kulkulätkällä. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Tiia Vehkanen, [tiia.vehkanen@attendo.fi](mailto:tiia.vehkanen@attendo.fi), puh. 044 494 2432

Hoitajakutsujärjestelmän tuki: 9Solutions p. 020 7529055 tai [support@9solutions.fi](mailto:support@9solutions.fi)

#### 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.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälineetarpeen 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 kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Tiia Vehkanen, [tiia.vehkanen@attendo.fi](mailto:tiia.vehkanen@attendo.fi), puh. 044 494 2432

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät perehdytyskansioista toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuhteen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. 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 käyttäjätasoa, 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, 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 tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

**Attendo Oy:n tietosuojavastaava**

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

**Yksikön esimiehen tiedot**

Taija Brander, [taija.brander@attendo.fi](mailto:taija.brander@attendo.fi), puh.044 4941515

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**

Omaevalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omaevalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. 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 ilttoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, 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.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Harjavallassa 19.12.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Taija Brander

## 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%3aNB%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](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>

Tietosuojaavaltuutetun 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/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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.