

## 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) .....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	7
4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	7
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	8
4.2.5 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).....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	13
4.4.2 TOIMITILAT .....	14
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

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Nokian kaupunki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mental Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1944573-9		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Linnavuori			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Nokian kaupunki, Harjukatu 23, 37100 Nokia, puh 03 5652 0000			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen/ mielenterveyskuntoutujat, 28 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Linnavuorentie 14			
Postinumero 37240		Postitoimipaikka Linnavuori	
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Eromäki		Puhelin 044 4943292	
Sähköposti kirsi.eromaki@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.7.2007			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen/ mielenterveyskuntoutujat, 28 asiakaspaikka			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 16.9.2010		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Tukiasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 10 asiakaspaikkaa 2.6.2011 Palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat 6 asiakaspaikkaa, 5.3.2018	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Kiinteistöhuolto: NKH (Nokian kiinteistöhuolto), Vartiointi: Prevent360 turvallisuuspalvelut Oy (henkilöhälytin); Avarn Security Oy (piirivartiointi) Turvakamerat: Security Finland Ovivalvonta, murtohälytin: Turvapalvelut Finland Oy Siivous: N-Clean Oy Ravitsemuspalvelut: Soppeenpuisto, Attendo Oy			

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

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.</p> <p>Toiminnassamme Linnavuoren palvelukodin asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakyvynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Lähtökohdana on asiakkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Asiakas on mukana laatimassa ja arviomassa omaa asumisensuunnitelmaansa. Asiakas sitoutuu kuntoutustavoitteisiinsa, kun hän on itse asettamassa tavoitteita ja miettimässä keinoja</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

kuntoutumisensa edistämiseksi. Asumisensuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ovat arjessa otettuja pieniäkin askeleita kohti itsenäisempää omaa elämää.

Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Meidän on tärkeää ylläpitää vuorokausirytmää, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Valmiita malleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asiakkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asiakkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Palvelumuotoja ovat tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen, tukiasuminen sekä intervallijaksot.

Visionamme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Yksikössä käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio/ asiakkaan osallisuus, toivon näkökulma uskoen mahdollisuuksiin ja voimavaroihin. Psykoedukaatio: asiakkaalle annetaan tietoa sairaudesta ja kerrotaan hoitomuodoista. Yksilövastuinen hoito: omaohjaajatyöskentely. Lisäksi ryhmätoiminta ja yhteisöhoito: asioita tehdään/hoidetaan yhdessä. DKT:tä toteutetaan pienessä mittakaavassa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Yksikkömme arvojemme 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. ERPA-valmentaja on jatkossa ASKO-valmentaja (asiakaskokemus). ASKO-valmentajan rooli pysyy samana kuin aiemman valmentajankin.

ASKO-valmentaja on henkilö, jonka asenne on asiakaslähtöinen ja yhteistyöhaluinen. Hän luo yksikköön hyvää ja positiivista ilmapiiriä omalla mallikkaalla toiminnallaan. ASKO-valmentajat ohjaavat työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO-valmentajat järjestävät yhdessä esimiehen kanssa neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen, jossa keskustellaan arvoista ja toimintatavoista niihin liittyen.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaajatuella 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.

Linnavuoren palvelukodissa riskitekijöiksi ovat nousseet lääkehoitoon liittyvät läheltä piti-tilanteet tai poikkeamat sekä asiakkaiden kaatumiset. Työsuojelunäkökulmasta riskinä ovat ajoittainen yksityistyöskentely ja toimintatilojen uudistamistarpeiden siirtyminen.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Linnavuoren palvelukodissa henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä, tämä lisää asiakasturvallisuutta sekä vähentää perehdyttämisen tarvetta. Kodissa toimii ns. vakioyököt, jotka tuntevat asiakkaat ja talon toimintatavat.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 16.6.2020. Suunnitelmassa on määritelty lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen. Lääkkeenjakotilat ovat yksikössä epäkäytännölliset. Lääkkeet säilytetään asiakkaiden omissa lääkekoreissa lukollisissa kaapeissa.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietoja ei ole asiaankuulumattomien henkilöiden saatavilla. Asiakkaita koskevat kirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta on suorittanut GDPR-verkkokoulutuksen.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Tehtäväkuvat on käyty yhdessä läpi maaliskuussa 2019. Henkilöstömitoitus toteutetaan palvelusopimusten mukaisesti, henkilökunnan poissaolot korvataan tutuilla sijaisilla. Uhmaavan käytöksen varalta henkilökunta on koulutettu tunnistamaan eskaloituvia tilanteita ja toimimaan väkivaltatilanteita ehkäisevästi. Turvallisuusohjeet on päivitetty vuoden 2020 aikana.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Ergonomia: asiakkaiden nostot ja siirrot ovat harvinaisia, mutta esim. pesutilojen ahtaudesta johtuen auttamistilanteissa henkilökunta työskentelee ajoittain huonoissa työasunnoissa. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisäämiseksi kodissa on yöaikainen kulunvalvonta, turvakamerat ja henkilöhälytys. Linnavuoren palvelukodissa on paloturvallisuuden takaamiseksi automaattinen sammutusjärjestelmä ja hälytysten ohjautuminen suoraan aluepelastuslaitokselle. Kiinteistö on tapaturmariski niin asukkailla kuin henkilökunnallekin esim. portaiden vuoksi.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Tiedonkulkua voi häiritä tietoliikennekatkokset, uudet tietojärjestelmät, vuorotyön vuoksi poissaolot yhteisistä kokouksista ja tilaisuuksista.

### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. 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, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Valta- ja vastuualueet on päivitetty yhteisesti, tiedot on koottu yksikön valta- ja vastuualuetaulukoon heinäkuussa 2020. Vastuullinen toiminta näkyy tehtävien hoitamisessa, tilanteista tiedottamisessa sekä kouluttautumisessa.

### Riskinhallinta infektiotartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet hoidetaan hänen omassa huoneessaan.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkailla hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkailla ja henkilökunnalle tartuntatutitilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystilanteiden ja alueellisten infektiotilanteiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkailla ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiriillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asiakkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.

- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asiakkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asiakkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asiakkailla on todettu infektoita.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

**Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):**

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asiakasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkaiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: Linnavuoreen lounas ja päivällinen toimitetaan valmiina Attendon keittiöltä. Ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten on tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa. Yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan ja aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen puhtaudesta tehostetusti (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asiakas wc:ssä)
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

**Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi.

<p>Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.</p> <p>Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.</p> <p>Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.</p> <p><b>Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:</b> 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 IMS:stä. 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, joka ilmoittaa 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.</p> <p><b>Palaute:</b></p> <p>Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on <a href="http://www.attendo.fi/sisainenpalaute">www.attendo.fi/sisainenpalaute</a> ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.</p> <p>Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN</p> <p><b>Muutoksista tiedottaminen:</b></p> <p>Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.</p> <p>Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Vuonna 2019 henkilökunta on päivittänyt omavalvontasuunnitelman yhdessä esimiehen kanssa useammassa osassa. Nyt omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastasi esimies, mutta omavalvonta suunnitelma on käyty henkilökunnan kanssa läpi marraskuun tiimipalaverissa ja silloin henkilökunta on ottanut kantaa omavalvontasuunnitelman sisältöön. Sisältöä on muokattu ja täydennetty keskusteluiden pohjalta.</p>
<p><b>Yksikön esimies</b></p> <p>Kirsi Eromäki, <a href="mailto:kirsi.eromaki@attendo.fi">kirsi.eromaki@attendo.fi</a> , 044 4943292</p>
<p><b>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Linnavuoren palvelukodissa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä 1.kerrosn ilmoitustaululla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilökuntakokouksessa. Tilaja-asiakkaan sopimuksessa OVS on liitetty PSOP-laskutusjärjestelmän liitetiedostoon.</p>

## 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 asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Linnavuoren palvelukodissa on otettu käyttöön Jonna Eskolan opinnäytetyönä koostama ”Omaohjaajan-käsikirja” (1/2019). Se on suunniteltu ja kohdennettu Attendo Mental Oy Linnavuoren työyhteisön käyttöön. Käsikirja on laadittu yksiköllemme sopivaksi huomioiden Attendon arvot, visiot ja laatusuosituksia. Omaohjaajan- käsikirja on tehty yhteistyössä palvelukodin johtajan, sekä työyhteisön kanssa. Asukkaan hoitoa ohjaa hoitotyön prosessiin perustuva asumisensuunnitelma, joka laaditaan asukkaan kanssa, yhteistyönä. Omaohjaaja toteuttaa asukkaan hoitoa- ja kuntoutusta yksilöllisen asumisensuunnitelman mukaisesti yhteistyösuhteessa. Suunnitelma perustuu siihen, mitä varten asiakas Linnavuoreen on tullut. Asumisensuunnitelman pohjaksi tehdään toimintakyky-arvio käytössä olevan toimintakykymittarin avulla. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asukkaan omat mielipiteet sekä läheisten toiveet ja kuntatilaaajan näkemys. Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa on käytössä RAI-CMH -mittari.

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen asumisen-/kuntoutussuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Kuntoutus- ja asumisensuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kaksi kertaa vuodessa kuntoutussuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asumisen-/kuntoutussuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan kanssa sovitulla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden asumisen-/kuntoutussuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

### 4.2.3 ASIAKKAAN KOHELTU

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuetaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaat otetaan mukaan kaikkeen toimintaan voimiansa ja kiinnostuksen puitteissa. Asiakkaille ollaan kohteliaita ja ystävällisiä, heidän kysymyksiinsä vastataan, aamut aloitetaan hyvänhuomenen toivotuksilla. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan osallisuus, toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, tavoitteena on asukkaan mahdollisimman itsenäinen toiminta ja päätöksenteko hänen omassa elämässään. Asiakas päättää omaan arkeensa liittyvistä asioista, kuten asumisesta, kodin sisustuksesta, vaatteista, harrastus- ja vapaa-ajan toimintoihin osallistumisesta sekä raha-asioista. Asiakasta neuvotaan ja ohjataan tilanteen mukaan. Yksiköissä on yhteisiä tilaisuuksia (kuten viikkokokoukset, aamupalaverit) asiakkaille, missä heille tiedotetaan ja kerrotaan asioista. Asiakkaat voivat myös vapaasti kysyä neuvoja tai kertoa toiveistaan. Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään hänen kanssaan rauhallisessa ympäristössä, esimerkiksi asiakkaan omassa huoneessa. Omaohjaajat varaavat viikoittain asiakkaalle oman keskustelutai toimintahetken. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua kodin askareisiin. Kaikessa toiminnassa lähtökohtana on yksilöllisyys ja asiakkaan tarpeet kuntoutuksen edistymiseen.

Itsemääräämisoikeus asettaa ajoittain haasteita kuntoutumiselle. Asiakas voi esimerkiksi kieltäytyä lääkähoidosta, pesuista tai syömisestä. Itsemääräämisoikeus voi kääntyä itseään vastaan ja asiakkaan toiminta voi olla hänelle itselleen haitallista. Tällaisissa tilanteissa pyritään neuvottelemalla ja sopimalla ratkaisemaan tilanne. Linnavuoren palvelukodissa ei toimita pakkokeinoin.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja 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. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

<p>Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioidaan asia myös asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteilyä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.</p> <p>Linnavuorena asukkaalle laaditaan ohjeiden mukaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, johon kootaan asukkaalle tärkeät ja keskeiset asiat, kuten asukkaan niin toivoessa, hoitotahto. Linnavuoren palvelukodissa mahdolliset rajoittamistoimet toteutettaisiin lääkärin määräyksellä rajatun ajan puitteissa. Rajoittamistoimiin ei ole ollut tarvetta.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>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).</p> <p><b>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tilannetta tai vaaratilannetta?</b></p> <p>Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/edustajan kanssa. Selvittämme 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 aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti mahdollisimman pian. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmies. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.</p>
<p><b>4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN</b></p> <p>Yksikkömme painopistealueita v. 2020 – 2021 ovat asiakkaiden oma osallisuus, vuorovaikutus sekä liikunta ja luonto.</p> <p>Asiakkaiden osallisuus ja aktiviteetit ovat todella tärkeä osa mielenterveyskuntoutujan kuntoutumista. Toiminnallisuuden, kuten liikunnan, on todettu vaikuttavan kuntoutujan mielialaa kohentavasti. Tekeminen ja aktiivisuus kaikessa toiminnassa lisää kuntoutujan toimintakykyä eri elämän osa-alueilla. Toimintakyky lisäävää, mukaansa tempaavaa, mielekästä ja merkityksellistä tekemistä suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja asukasryhmän kanssa. Fyysiset, henkiset ja sosiaaliset voimavarat säilyvät sitä pidempään, mitä enemmän ihminen niitä käyttää. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen viikko-ohjelma, johon on sisällytetty erilaisia aktiviteetteja. Läheiset ja asiakkaan ystävät ovat mukana asiakkaan arjessa ja juhlassa tilanteen mukaan. Vierailuajkoja ei ole, vaan omaiset ovat aina tervetulleita.</p> <p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Jatkuvaa asiakaspalautetta 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 palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.</p> <p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja läheisten kanssa 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.</p> <p>Viimeksi toteutetun (2019) asukastytyväisyyskyselyn tulokset olivat hyvät. Erityistä kehittämiskohdetta ei noussut esiin. Pyritään säilyttämään toimintatavat asiakkaita tyydyttävällä tasolla. Vuoden 2020 asiakastytyväisyyskysely tehtiin viikoilla 51 ja 52.</p>
<p><b>4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA</b></p> <p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Linnavuoren palvelukoti sijaitsee Nokialla. Toimintaa valvova lähin viranomainen on Nokian kaupungin mielenterveystoimiston sosiaalityöntekijä.</p>



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

Sosiaaliamiehet: Laura Helovuori ja Tajja Mehtonen.

Sosiaaliamies on tavoitettavissa puhelinnumeroista 040 800 4187 tai 040 800 4186. Puhelinajat ovat ma-to klo 9-11. Puhelimen ollessa varattuna voi puhelinvastaajaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Tarvittaessa sosiaaliamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tällöin tapaaminen on sovittava etukäteen. Sosiaaliamiehen sähköpostiosoite on: [sosiaaliamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliamies@tampere.fi)

Sosiaaliamiehen käytössä ei ole suojattua sähköpostia, joten emme suosittele arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse, koska salaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Sosiaaliamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

Sosiaaliamiehen toimisto:  
Käyntiosoite: Frenckellinaukio 2B  
Postiosoite: PL 487, 33101 Tampere

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä jokaisen kerroksen ja rivitalon ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15  
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen vastaanottamisesta.

## 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**

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asumisen-/kuntoutussuunnitelman. Lisäksi asumisen-/kuntoutussuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asumisen-/kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Hyvinvointia ja kuntoutusta tukevat toimenpiteet ovat yksilöllisiä ja ne on yleisellä tasolla kuvattu Linnavuoren palvelukodin "Omaohjaajan käsikirjassa" (Eskola, J.,2019; toimintakyvyn ulottuvuudet/[www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).

Fyysinen toimintakyky, on kykyä suoriutua fyysisesti:

Päivittäisistä perustoiminnoista, kuten syömisestä, juomisesta, nukkumisesta, pukeutumisesta, peseytymisestä, wc-käynneistä, siirtymisestä ja liikkumisesta. Arjen askareiden hoitamisesta, kuten kotitaskareista, kodinlaitteiden käyttämisestä ja asioinneista kodin ulkopuolella. Sairausten hoidosta ja lääkityksestä huolehtimisesta.

<p>Psyykkinen toimintakyky, käsite liittyy ihmisen elämänhallintaan ja -tyytyväisyyteen, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykkinen toimintakyky käsittää muun muassa: Itsearvostuksen, tunteiden ilmaisun ja käsittelyn, mielialan omat voimavarat, erilaisia haasteista selviytymisen.</p> <p>Kognitiivinen (älyllinen) toimintakyky, käsittää muun muassa: Muistin, oppimisen, keskittymisen, tarkkaavuuden, hahmottamisen, orientaation, tiedon käsittelyn, ongelman ratkaisun, toiminnanohjauksen, kielellisen toiminnon. Oman terveydentilan tai toimintakyvyn realistisen ymmärtämisen.</p> <p>Sosiaalinen toimintakyky, käsittää kyvyn toimia ja olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Sitä määrittelevät: suhteet omaisiin ja ystäviin, vastuu läheistä, sosiaalisten suhteiden sujuvuus, osallistuminen, elämän mielekkäisyys, vapaa-ajan vietto ja harrastukset yhdessä toisten kanssa.</p> <p>Yksilöllisessä asumisensuunnitelmassa asetetaan tavoitteita asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutusta tukevalle toiminnalle edellä mainittuja toimintakyvyn osa-alueita arvioiden. Asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta tuetaan kaikin tavoin. Yksikölle ja asiakkaille on laadittu omat viikko-ohjelmat.</p> <p>Mielenterveysasiakkaan hoitotyön yhteenveto tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteenveto on oltava käytössä niin, että se annetaan kuntatilajalle, kun asiakkaalla on palaveri. Hoitotyön kuukausiyhteenveto kirjataan Hiikka-asukastietojärjestelmään.</p> <p>Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.</p>
<p><b>Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta</b></p> <p>Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen asumisen-/kuntoutussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon asumisen tavoitteiden edistymisestä.</p> <p>Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidon ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asiakkaan yksilölliset tarpeet tai sairaudet ohjaavat kirjaamista (verenpaineen- ja verensokerimittaukset ym.).</p> <p>Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta asumisen-/kuntoutussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä hänellä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden asumisen-/kuntoutussuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.</p> <p>Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.</p>
<p><b>4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)</b></p> <p>Linnavuoreen tulee valmiiksi valmistettu ruoka Attendo Soppeenpuistosta. Ruoka toimitetaan maanantaista perjantaihin, siten että lounas on lämmin ja päivällinen kuumennetaan. Viikonlopun ja arkipyhien ruuat toimitetaan edellisenä arkipäivänä ja Linnavuoreessa ruoka kuumennetaan ohjeen mukaisesti. Jokaiseen kerrokseen tulee omat ruokalaatikot. Aamupalan ja iltapalan henkilökunta valmistaa Linnavuoreessa itse. Toimintaamme kuuluu, että myös asukkaat itse osallistuvat ruuan laittoon. Torstaisin on toiveruokapäivä, jolloin 2. ja 3.krs asukkaat voivat ehdottaa, mitä ruokaa syödään ja osallistuvat ruuan suunnitteluun ja valmistukseen ohjaajan avustuksella. 1.krs myös torstain päivällisruoka tulee keittiöltä valmiina, koska asukkaat eivät pysty osallistumaan ruuan valmistukseen.</p> <p>Asukkaille tarjotaan ruokaa tai välipaloja viisi kertaa päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Asukkaan niin halutessa, ruokaa on mahdollista saada muinakin aikoina. Asukkaalle voi tarjota esimerkiksi yöllä ”lasi maitoa ja voileipä”, jotta saa unenpäästä uudelleen kiinni. Diabeetikot saavat myös tarvitsemansa lisävälipalat. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8-10, lounas noin klo 11.00–12, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 15.30- 17 ja iltapala noin klo 18.30–21. Yöpalaa tarjotaan, mikäli tarvetta on.</p> <p>Attendo Soppeenpuiston keittiö Seija Kotiranta <a href="mailto:seija.kotiranta@attendo.fi">seija.kotiranta@attendo.fi</a> p. 044 4943867</p> <p>Attendo Linnavuoreessa keittiö- ja ruokahuoltovastaavana toimii ohjaaja Beda Virtanen, <a href="mailto:beda.virtanen@attendo.fi">beda.virtanen@attendo.fi</a> Linnavuoreessa keittiövastaavan tehtäviin kuuluu elintarvikkeen omavalvontasuunnitelman päivitys vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikön 1.krs toimistossa. Lisäksi keittiövastaava on yhteyshenkilö keittiön väliseen vuorovaikutukseen, yhdessä johtajan kanssa. Keittiövastaava myös huolehtii esim. kausittaiset tilaukset Meira Novalta. Viikoittaiset Meira Novan tilaukset voi tehdä kuka tahansa yksikön henkilökunnasta.</p> <p>Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asumisen-/kuntoutussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. 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.</p>

<p>Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa.</p> <p>Asiakkaita ohjataan tutustumaan hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittäitaitojen karttuminen.</p>
<p><b>4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT</b></p> <p>Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen ja yksikön siivousvastaavan toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.</p> <p>Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Tartuntatautiilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Konsultoimme tarvittaessa Tays:n hygieniahoitajaa. Hygieniahoitaja tekee tarvittaessa ohjauskäynnin palvelukodissa. Linnavuoressa siivousvastaavana toimii ohjaaja Juulia Fagerdahl, <a href="mailto:juulia.fagerdahl@attendo.fi">juulia.fagerdahl@attendo.fi</a>. Siivousvastaava osallistuu säännöllisesti/ tarvittaessa aluetason hygieniakoulutuksiin. Lisäksi siivousvastaavan tehtäviin kuuluu siivoustarvikkeiden tilaaminen Lyrecolta.</p> <p>Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan ja ne ovat kuvattuna asiakkaan asumisen-/kuntoutussuunnitelmassa.</p>
<p><b>4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO</b></p> <p><b>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</b></p> <p><b>Hammashoito:</b> Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Linnavuoren palvelukodin asiakkaat saavat hammashoidon Nokian terveyskeskuksen hammashoitolasta. Akuutit kipu-tilanteet hoidetaan päivystysaikana. Kiireettömään hoitoon on ½ - 1 vuoden jono. Kiireelliseen hoitoon pääsee virka-aikana Nokian terveyskeskuksen päivystykseen ja virka-ajan ulkopuolella TAYS:n Acutaan.</p> <p><b>Kiireetön sairaanhoito:</b> Terveys- ja sairaanhoidon palvelut asiakkaat saavat Nokian tai oman kunnan terveyskeskuksesta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Asiakkaille sovitaan lääkärin vastaanottoajat 1-2 kertaa vuodessa. Käynnillä tarkastetaan yleistilan lisäksi käytössä olevat lääkkeet ja määrätään tarvittavat laboratoriotestit (veri- ja virtsanäytteet.) Monilla asiakkailla seurataan säännöllisesti eri lääkeaineiden pitoisuuksia. Pitkäaikaissairauksien hoitoon liittyvät käynnit suunnitellaan ja sovitaan etukäteen (DM, astma, RR-tauti). Asiakkaiden pitkäaikaissairauksia ja niiden oireita seurataan palvelukodilla päivittäisen huomioinnin ja niiden raportoinnin keinoin. Teemme säännöllistä yhteistyötä Nokian tai asiakkaan oman kunnan terveyskeskuksen kanssa. Mielenterveyden hoidossa teemme kiinteää yhteistyötä asiakkaan oman kunnan mielenterveystoimiston lääkärin kanssa. Useiden asiakkaiden psykiatrina toimii Nokian mielenterveystoimiston ylilääkäri. Ulkopaikkakuntalaisten osalta palvelu on ostopalvelua.</p> <p><b>Kiireellinen sairaanhoito:</b> Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan Nokian terveyskeskuksessa, Maununkatu 12, 37100 Nokia, ma-pe 8-20, la-su 9-20, muina aikoina Acutassa Tampereella. Nokian terveyskeskuksessa on mittava remontti ja uudisrakentaminen, joten palvelut ovat hajautettuna kaupungin eri toimipiteisiin. Akuuttihoito toimii kuitenkin Maununkadulla puh. +358356521140. Hilkkasuskastietojärjestelmässä olevan sairaanhoitaja-lähetteen on käytössä, kun asiakas lähtee tai viedään kiireelliseen hoitoon. Sairaanhoitaja-lähetettä käytetään myös silloin, kun lähettäjänä on lähihoitaja.</p> <p><b>Äkillinen kuolemantapaus:</b> Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolemantapauksen varalle henkilökunnalle on annettu perehdytystä. Linnavuoren palvelukodissa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, sitä säilytetään 1.kerroksen fläppi-kansiossa kanslian pöydällä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi</p>
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.</p> <p>Omaohjaaja on keskeinen henkilö asiakkaan terveydentilan ja lääkehoidon seurantaan liittyvissä mittauksissa ja arvioinneissa. Omaohjaaja ohjelmoi ja suunnittelee yhdessä asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa erilaiset verikoeseurannat ja muut mittaukset. Kerroksen tiimi toimii omaohjaajan tukena. Kodissa on myös sairaanhoitajia, joiden ammattitaito on käytettävissä.</p> <p>Suunnitellut tutkimukset ohjelmoidaan kalenteriin ja sähköiseen asukastietojärjestelmään. Asumisensuunnitelmassa näkyy hoidon kokonaisuus.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Hoitava lääkäri, omaohjaaja, sairaanhoitajat, palvelukodin johtaja</p>
<p><b>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</b></p>

<p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitajat sekä johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (sh Taru Patinen ja sh Marja-Kaisu Juselius), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p><b>Yksikön lääkehoidosta vastaa</b></p> <p>Asiakkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa ja yksikön sairaanhoitaja huolehtii, että lääkehoito toteutuu lääkärin määräämällä tavalla.</p> <p>Lääkehoitoa toteuttaa terveydenhuoltoalan koulutuksen saanut lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Lääkelupaa varten jokainen suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi lääkehoidon teoria- ja lääkelasku tentin. Lisäksi annetaan näyttö lääkkeiden jaosta ja injektioiden antamisesta. PVK- lääkehoitoon liittyen on oma tentti ja näyttö. Lisäksi lääkehoitoa toteuttava henkilöstö suorittaa PSYK-mielenterveyden häiriöt –tentin. Yksikön sairaanhoitajat ottavat vastaan työntekijöiden tentit ja näytöt.</p> <p>Sairaanhoitaja toimii vuorossa ollessaan lääkevastaavana, muulloin vuoronlääkevastaavana toimii työvuorolistaan merkitty koulutettu ja lääkeluvallinen työntekijä. Vuoronlääkevastaavan tehtäviin kuuluu työvuoron ajan huolehtia asukkaiden lääkehoidosta, tarvittavista lääkemuutoksista sekä lääkehoidon kokonaisvastuu työvuoron ajan.</p> <p>Dosettien jakaminen toteutetaan lääkeluvallisten työntekijöiden toimesta, osa asiakkaista jakaa dosettinsa itse henkilöstön ohjaamana. Lääkkeenjaossa on käytössä kaksoistarkastus, asiakkaan jakaessa oman dosettinsa, kaksi ohjaajaa tarkistaa dosetin. Asiakkaiden lääkelistat päivitetään ajan tasalle heti lääkemuutosten tullessa. Mahdolliset poikkeamat käsitellään ja tehdään lääkehoidon prosessiin korjaavat toimenpiteet.</p>
<p><b>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</b></p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Asiakkaan siirtyessä hoitoon- ja kuntoukseen liittyvä tiedonkulku toteutuu asiakkaan antamalla luvalla. Jatkohoitopaikkaan toimitetaan asiakirjat, hoito päätetään asumisyksikön asukastietojärjestelmä Hilkassa. Hoidon päättyessä asiakkaan paperit toimitetaan tilaajakuntaan. Tamperealaisten asukkaiden osalta käytössä on Pegasos –asiakastietojärjestelmä, sieltä on asiakkaan tiedot saatavilla ajantasaisesti.</p> <p>Yhteistyötahot: terveyskeskus, laboratoriot, sairaala, mielenterveystoimistot.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksista vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Kiinteistöhuolto: NKH (Nokian kiinteistöhuolto),  Vartiointi: Prevent360 turvallisuuspalvelut Oy (henkilöhälytin); Avam Security Oy (piirivartiointi)  Turvakamerat: Security Finland  Ovivalvonta, murtohälytin: Turvapalvelut Finland Oy  Siivous: N-clean Oy  Ravitsemuspalvelut: Soppeenpuisto, Attendo Oy</p>

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>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 vanhustalvalvelain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p>

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

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

###### a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Linnavuoren palvelukodissa on mielenterveys- ja päihdeosaamisalaaan koulutettu henkilöstö. 13 lähihoitajan lisäksi yksikössä työskentelee 3 sairaanhoitajaa. Johtajalla on sosionomin koulutus. Sijaisena toimivat perehdytetyt, vakituiset sijaiset. Poissaolot korvataan mahdollisuuksien mukaan sijaisilla. Mitoitus perustuu eri palvelusopimuksien hoitajaindeksiin. Tehostetun palveluasumisen indeksi vaihtelee nykyisten sopimusten puitteissa 0,5-0,6 välillä, palveluasumisessa indeksi on 0,3 ja tukiasumisessa 0,1. Asiakkaiden hoitoisuutta arvioidaan tarpeen mukaan.

Yksikössä työskentelee yksi hoiva-avustaja avustavana henkilönä. Lisäksi tässä huomioidaan:

Attendo Soppeenpuisto toimittaa valmiit ateriat yksikköön (lounas ja päivällinen)

Siivouspalvelut ma-pe ostetaan N-Cleanilta

Yksikön kiinteistöhuollosta vastaa Nokian Kiinteistöhuolto

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

###### b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina sijaistamaan tutuilla koulutetuilla sijaisilla, toissijaisesti poissaolot korvataan työvuorojärjestelyin, yksikön sisäisillä työntekijöillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Äkillisissä tapauksissa sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle sijaistusohjeen mukaan.

###### c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

##### Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

Rekrytinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, 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], työsuhteiden tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa 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 hoitohenkilöstö 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. Attendolla on käytössä sähköinen perehdytys alusta VALO, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Jokainen työntekijä voi perehtyä itsenäisesti Attendo yleisiin asioihin ja yksikkökohtaiset asiat perehdytetään yksikössä.

Omaohjaajan tehtäviin perehtymisen apuna on Linnavuoren palvelukodissa laadittu "Omaohjaajan käsikirja". Lisäksi käydään läpi omaohjaajan –tehtävänkuva. Henkilöstö perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat asiakkaita koskeviin asioihin. Linnavuoressa henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä.

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. Täydennyskoulutusveloite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijäkohtaisesti ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämistä varten. Koulutuksen toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Linnavuoren palvelukoti toimii kolmikerroksisessa kiinteistössä. Huoneet ovat yhden hengen huoneita kooltaan noin 20 m<sup>2</sup>. Asiakas voi tuoda haluamiaan omia huonekaluja, joilla voi sisustaa huoneen kodikkaaksi. Asiakkaan huonetta ei käytetä asukkaana poissa ollessa muuhun tarkoitukseen.

Ensimmäinen kerros on suunniteltu huomioiden esteettömän kulkemisen mahdollisuus. Jokaisen huoneen yhteydessä on oma kylpyhuone. Ensimmäisessä kerroksessa voi siten asua henkilöitä, joilla on jokin apuväline kävelyä helpottamassa tai käytössään pyörätuoli. Toinen ja kolmas kerros on suunniteltu henkilöille, jotka pystyvät kulkemaan portaissa ja pystyvät osallistumaan aktiiviseen toimintaan harjoitellen itsenäiseen elämään tarvittavia taitoja. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa ei ole huonekohtaisia kylpyhuoneita vaan kylpyhuone on käytävän varrella yhteisessä käytössä ja käytävillä on vessoja sekä miehille että naisille.

Jokaisessa kerroksessa on yhteinen ruokailu- ja olohuone, jossa voi katsella televisiota, kuunnella musiikkia, seurustella muiden asiakkaiden kanssa ja niissä tiloissa järjestetään myös yhteisiä juhlia ja ryhmätilanteita. Lisäksi joka kerroksessa on yhteiset pyykkituvot. Yksikössä on myös sauna ensimmäisessä kerroksessa, jota jokainen yksikön asiakas voi käyttää. Toisessa kerroksessa on asiakkaiden käytössä tietokone nettiyhteyksin. Se on tarkoitettu kaikille palvelukodin asukkaalle.

Piha-alueelle on rakennettu grilliterassi yhteisiä kesätapahtumia varten. Pihalla sijaitsee myös suojaisa katos tupakoitsijoita varten. Piha-alueita hoidetaan siten, että vältetään liukastumiset ja muut mahdolliset vaaratekijät. Kiinteistön lumityöt tekee kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuolto huolehtii pihojen hiekoituksesta ja sovittaessa muusta kunnossapidosta.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaalle asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunta on tässä asiassa aktiivinen. Toimitilat antavat edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen elämiseen yhdessä Linnavuoren palvelukodissa.

Rivitaloilla asukkailla on käytössään noin 30m<sup>2</sup> yksiö, jossa on keittiö sekä wc- ja suihkutila. Lisäksi rivitaloilla on henkilöstön toimisto yhdessä asunnossa, jossa järjestetään ryhmätoimintaa ja asiakkaat voivat käydä tapaamassa ohjaajia. Rivitalon asiakkaat voivat liikkua ja oleskella myös palvelukodin pihapiirissä.

#### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

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

Linnavuorella noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvottua ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa. Yhteisten tilojen ja ensimmäisen kerroksen asiakashuoneiden siivoamisesta vastaa N-Clean Oy. Asiakkaiden huoneiden seinillä on viikkosiivouslista, johon siivoukset merkataan. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa asiakkaat osallistuvat omien huoneiden siivouksen voimiensa ja toimintakykynsä mukaan. Henkilökunta huolehtii pyykkien pesusta ja jälkikäsittelystä. Asiakkaita perehdytetään asumisensuunnitelman mukaan oman pyykkihuoltonsa toteuttamiseen.

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

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

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita. Linnavuoren palvelukodissa on toisen ja kolmannen kerroksen käytävillä kameravalvonta (ei nauhoita). Kameravalvonnan monitori sijaitsee ykköskerroksen toimistossa. Huoneissa ei ole kameravalvontaa. Ulko-ovissa on kulunvalvonta hälyttimet, jotka ilmoittavat henkilökunnan kännykkään, kun ulko-ovi avataan yöaikaan. Niillä asukkailla, joilla on kännykkä, on laitteeseen tallennettu ohjaajien puhelinnumerot kohtaan, josta se on helppo löytää. Yksikössä ei ole käytössä kiinteää kutsujärjestelmää.

Palvelukodin johtaja vastaa turvalaitteista Linnavuorella. Laitteiden sopimukset ja hankinta: kiinteistöpäällikkö Antti Terho [antti.terho@attendo.fi](mailto:antti.terho@attendo.fi) ja tietoturva: [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi).

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

Ovihälytys Visonic: Benjamin Lundström puh 0102295615  
Palolaitteet: Nokian kiinteistöhuolto puh 0102708050  
Henkilöhälytys Prevent360: puh 010 4436100

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit jne. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Palvelukodin johtaja Kirsi Eromäki, [kirsi.eromaki@attendo.fi](mailto:kirsi.eromaki@attendo.fi), 044 4943292  
Ohjaaja Mirva Lehto, [mirva.lehto@attendo.fi](mailto:mirva.lehto@attendo.fi) (yksikön laitevastaava)  
Sairaanhoitaja Taru Patinen, [taru.patinen@attendo.fi](mailto:taru.patinen@attendo.fi) (sairaanhoidon laitteet yhdessä laitevastaavan kanssa)

#### **8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Lisäksi tilaajan toiveiden mukaan on käytössä myös Pegasos -asiakastietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmiin 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 tietoturvan ja tietosuojan 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**

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

#### **Yksikön esimiehen tiedot**

Kirsi Eromäki, [kirsi.eromaki@attendo.fi](mailto:kirsi.eromaki@attendo.fi), p. 044 4943292

#### **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

##### **Asiakkailla, 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 asumisen-/kuntoutussuunnitelmat. Lisäksi asiakastytytäväsyykselyyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä 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 palavereissa 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 elokuussa 2020.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Nokia 11.11.2020

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Kirsi Eromäki



## 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](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](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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)