

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)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN	10
SEURANTA)	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS	11
.....	11
JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ	12
4.4.2 TOIMITILAT	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET	14
.....	14
VAARATILANNEILMOITUKSET	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	15
11. LÄHTEET	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kerava	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Hummeli			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Männiköntie 26, 04260 Kerava			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 15 paikkaa Tuettu/ohjattu asuminen, 12 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Männiköntie 26			
Postinumero 04260		Postitoimipaikka Kerava	
Toimintayksikön vastaava esimies Katri Malin		Puhelin 044 4944 640	
Vastuuohjaajana yksikössä Minna Frondén		041 7308235	
Sähköposti katri.malin@attendo.fi minna.fronden@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 15.9.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Attendo Oy:n tarjoama luvanvarainen asumispalvelu kehitysvammaisille Attendo Hummelissa. Luvanvaraisina palveluina Attendo Hummelissa tuotetaan tehostettua palveluasumista asukkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Ilmoituksenvaraisena palveluna tuotetaan erillisessä rivitalossa tuettua asumista kevyemmän tuen tarpeessa oleville asiakkaille. Tehostetun palveluasumisen paikkoja on 15 ja tuetun/ohjatun asumisen paikkoja 12.			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto: Coor Ruokahuolto: Attendo Mäntykoti Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Lääkkeiden annosjakelu: Yliopiston apteekki			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Hummeli tarjoaa kehitysvammaisille henkilöille palveluasumista ja yksilöllistä tukea arkielämässä selviytymiseen viihtyisissä ja kodinomaisissa tiloissa. Palvelukodissa on 15 autetun- ja 12 tuetun/ohjatun asumisen paikkaa. Attendo Hummelissa on ympäri vuorokauden paikalla ammattitaitoista ja osaavaa henkilöstöä. Asukkaamme tarvitsevat eritasoista tukea ja ohjausta, joten jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelma. Tavoitteenamme Attendo Hummelissa on yksilökeskeinen työotteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla. Attendo Hummelissa eletään aktiivista arkea ja asukkaita tuetaan tekemään itselle mieluisia asioita, sekä kannustetaan osallistumaan omien taitojen ja kykyjen mukaan arjen askareisiin, ylläpitäen ja lisäten asukkaiden omatoimisuutta päivittäisessä elämässä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Välittämislä 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.

Yksiköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat Attendo Hummelissa kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Yksikössämme toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ASKO-valmentaja) , jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoiniin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Arvovalmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavalvonta 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

- **Uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän perehdytys;** Vastuu perehdytysprosessista on koko työyhteisöllä. Yksikön esimies kuitenkin huolehtii siitä, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä VALO-perehdytys järjestelmä.
- **Vuorotyö;** Attendo Hummelissa tehdään työtä kolmessa vuorossa ja työ on fyysisesti- psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Näistä aiheutuviin haittoihin ja riskeihin pyritään vaikuttamaan työntekijöiden jaksaminen huomioivalla työvuorosuunnitelmalla.
- **Työterveyshuolto;** Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelman noudatetaan yksikössä ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa.
- **Asukkaiden haastava käyttäytyminen;** Työssä henkilökunta kohtaa ajoittain asukkaiden taholta haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdyttämisellä, koulutuksilla ja asukkaiden tuntemisen avulla ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten ja omasta turvallisuudestaan huolehtien.
- **Infektiot ja tartuntataudit;** Infektioita ja tartuntatauteja ennalta ehkäistään hyvällä hygieniasaamisella ja rokotesuojalla.
- **Työsuojelu;** Attendo Hummelin työsuojelualueella on nimettynä työsuojelu- ja varavaltuutetut, joiden vastuulla on tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

- **Lääkehoidon toteutus;** Lääkehoidossa riski voi esiintyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeiden yhteensopivuuteen. Attendo Hummelissa lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu sosiaali- ja terveydenhoitoalan henkilöstö, jotka ovat suorittaneet hyväksytyksi lääkeluvat Attendolla. Attendo Hummelin lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattuna lääkehoidonvastuut kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten

ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 10/2020. Lääkehoidon vastuuhenkilönä on palvelukodin sairaanhoitaja Johanna Korteso, jonka vastuulla on tarkkailla lääkehoidon toteutumista arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista.

- **Lääkkeiden väärinkäyttö;** Attendo Hummelin asukkailla on käytössään riskilääkkeeksi kutsuttavia lääkkeitä, joiden annosteluun, käsittelyyn ja säilytykseen liittyy turvallisuuden kannalta erityisiä riskejä tai väärinkäytön mahdollisuus. Attendo Hummelissa suuren riskin lääkkeisiin lukeutuvien lääkkeiden kohdalla käytössä on lääkkeiden kulutuskortti lääkkeen väärinkäytön ehkäisemiseksi ja seurannan mahdollistamiseksi. Attendo Hummelin lääkehoituhuoneeseen on pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja –luvallisilla henkilöillä. Lääkehoituhuoneen ovessa on sähköinen kulunvalvonta jonka ansiosta jokaisesta käynnistä lääkehoituhuoneeseen jää jälki. Lisäksi Attendo Hummelin lääkehoituhuoneessa on tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet;** Nimen kirjoitusasultaan tai pakkauksiltaan toisiaan muistuttavat tai puhutulta nimeltään samalta kuulostavat lääkkeet muodostavat oman riskilääkeryhmänsä: näköisnimiset lääkkeet. Näiden lääkkeiden kohdalla vaarallisia sekaannuksia voi tapahtua määrättäessä, kirjattaessa, säilytettäessä, käyttökuntoon saatettaessa ja annettaessa. Sekaantumismahdollisuuden vuoksi potilas voi saada lääkettä myös väärää antoreittiä pitkin.
- **Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit potilaat;** Attendo Hummelin asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava omalääkäri. Asukkaan lääkityksessä pitää ottaa huomioon sekä pitkäaikainen että akuutti sairaus. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaant ja –lääkityt henkilöt. Monisairaiden asukkaiden lääkehoitoa tulee seurata tiiviisti. Lääkärin käynneille otetaan mukaan aina asukaan ajantasainen lääkelista. Asukkaiden lääkeaineallergioiden kanssa on oltava erityisen tarkka ja tieto lääkeaineallergioista tulee näkyä selkeästi asiakkaan asukastietojärjestelmässä.
- **Asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet;** Attendo Hummelin lääkevalikoima koostuu asukkaiden henkilökohtaisista, lääkärin määräämistä lääkkeistä. Lääkkeet säilytetään siten, etteivät eri henkilöiden lääkkeet voi sekaantua keskenään. Asukkailla saattaa olla samanaikaisesti hankittuna samaa vaikuttavaa ainetta olevia lääkkeitä eri kauppanimillä, mikä saattaa aiheuttaa turvallisuusriskin. Henkilökohtaiset lääkedosetit, joihin lääkeannokset jaetaan, voivat osaltaan lisätä lääkehoidon turvallisuutta.
- **Lääkkeiden säilytys;** Lääkkeet säilytetään yksikössä niin, etteivät asiaan kuulumattomat henkilöt pääse niihin käsiksi.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit

- **Tietosuoja ja -turva;** Tietosuoja- ja turva-asioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Perehdytysprosessiin kuuluu kaikille Attendon työntekijöille pakollinen GDPR-koulutus. Sijaisille koulutuksen järjestäminen nettipohjaisessa VALO-ohjelmassa ei onnistu, koska heillä ei kirjautumista vaativaa sähköpostiosoitetta.
- **Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen;** Henkilötiedot käsitellään Attendo Hummelissa annettujen dokumentointi-tietosuoja- ja arkistointiohjeiden mukaisesti, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.
- **Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus;** Työntekijälle kerrotaan vaitiolo- ja salassa pitovelvollisuuden ehdottomuudesta jo työ sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä, jossa asia on kirjallisesti mainittuna ja jota työntekijä allekirjoittamalla sopimuksen sitoutuu noudattamaan. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta kerrataan vielä perehdytysprosessin yhteydessä.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

- **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä** Attendo Hummelissa on sen täyttöasteen mukainen, riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Attendo Hummelissa on arkaamuisin työvuorossa neljä ja iltavuorossa neljästä viiteen ohjaajaa. Yövuorossa on yksi työntekijä. Palvelukodin johtaja on paikalla tai tavoitettavissa pääsääntöisesti arkaamuisin.

Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Työntekijöiden koulutusrakenne on vaihtelevaa. Attendo Hummelin henkilökuntaan kuuluu lähihoitajia, sairaanhoitajia ja fysioterapeuttia. Lisäksi säännöllistä tuntityötä tekee nuoris- ja vapaa-ajan ohjaaja sekä sosionomi. Henkilökunnan tehtävänkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Attendo Hummelin perehdyttämiskansiosista. Attendo Hummelin henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.
- **Sijaisten käytön periaatteet;** Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saanti vuoroon voi olla ajoittain haastavaa sijaispulan vuoksi. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan; vastuuhjaajan ollessa talossa hän vastaa sijaisten hankinnasta ja vastuuhjaajan poissa ollessa muu henkilöstö etsii sijaisia yksikön sijaishankinta ohjeen mukaan. Jos sijaista ei nopeasti saada, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö.
- **Asukkaan kohtelu;** Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.
- **Useampi sairaustapaus yksikössä:** Kun yksikössä sairastuu useampi työntekijä tai asukas samaan aikaan, tehdään vain välttämättömimmät hoitotoimenpiteet. Tällöin pyritään turvaamaan asukkaiden ravinnonsaanti, hygienia sekä lääkitys, mutta muuta ylimääräistä toimintaa ei toteuteta. Asukkaiden sairastuessa heidät ohjataan pysymään vain omassa huoneissaan sekä ryhmäkodeissa ja ohjaajat toimivat hygieniaohjeistuksia noudattaen heidän apunaan. Asukkaita muistutetaan turvaväleistä sekä käsihygieniasta. Asukkaiden vointia tarkkaillaan tehostetusti ja jos epäillään tarvetta eristää asukas varotoimena, se toteutetaan

välittömästi. Rivitaloasunnoissa asuvat asukkaat pysyvät omissa asunnoissaan, eivätkä vieraille päätalolla. Ohjaajat auttavat heitä asunnoillaan. Ohjaajien sairastuessa kartoitetaan resurssitarve. Jos tarvetta sijaisjärjestelyille on, vastuuhaja toteuttaa ne läsnäollessaan ja muussa tapauksessa muu henkilöstö.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit

- **Kulunvalvonta;** Attendo Hummelissa on ovet lukossa mikä vähentää riskiä ulkopuolisten henkilöiden tiloihin pääsyyn. Attendo Hummelissa on sähköinen kulunvalvonta, jonka avulla pystytään seuraamaan pääoven käyttöä henkilöille nimetyiden kulkulätkien avulla. Attendo Hummelin lääkehoituhuoneeseen on kulunvalvonnan ansiosta pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja – luvallisilla henkilöillä, ja käynnistä jää aina muistijälki.
- **Kameravalvonta;** Attendo Hummelin lääkehoituhuoneessa on tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Paloturvallisuus;** Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palo- ja pelastusasioihin on nimetty yksiköön vastuhenkilö, jonka vastuulla on osaltaan perehdyttää työntekijöitä, sekä tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä. Palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijöiden kesken säännöllisesti (väh. 2x/vuosi) palaverien yhteydessä yksikön pelastusasioista vastaavan ohjaajan toimesta ja lisäksi yksikössä toteutetaan säännöllisesti poistumisharjoituksia asukkaiden kanssa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset. Attendo Hummelissa on automaattinen palolaitteisto, sekä spinklerointi. Lisäksi Attendo Hummelissa on alkusammuttimia lain edellyttämä määrä. Huoltoyhtiö Coor testauttaa säännöllisesti (1x/kk) yksikön automaattisten palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 09/2020. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää yksikön johtaja lain vaatimassa aikataulussa, henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutustarve huomioiden.
- **Apuvälineet;** Attendo Hummelissa on käytössä henkilönostin ja asukkailla on lisäksi käytössä muita apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisprosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa asukkaan omaohjaaja ja apuvälinehuolto. Attendo Hummelin tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden.
- **Työtaturmat;** Työtaturmia voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Attendo Hummelin asukkailla on ajoittain haastavaa ja arvaamatonta käytöstä, joka lisää työtaturmien riskiä. Asukkaiden haastavaa käytöstä ja siitä johtuvia työtaturmia pyritään ennakoidaan ja ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella. Attendo Hummelin työntekijät ovat vakuutettuja työtaturmien varalta.
- **Kiinteistö;** Kiinteistön turvallisuudesta, toimivuudesta ja kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa vioista yksikön vastuuhajaajalle tai tarvittaessa kiireellisissä asioissa huolehtia korjaus avun saamisesta olemalla yhteydessä suoraan huoltoyhtiöön.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

- **Raportointi;** Attendo Hummelin henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa pidettävissä suullisissa raporteissa. Lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoimien, lääkityksen yms. muutoksista.
- **Kirjaaminen;** Attendo Hummelissa henkilöstö kirjaa asukasasiat asiakastietojärjestelmään. Riskejä asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa voi esiintyä ohjelmiston tai internetin toimivuudessa liittyvissä ongelmatilanteissa.
- **Sisäinen tiedottaminen;** Attendo Hummelissa on viikoittain (maanantaisin) henkilöstöpalaveri, jossa asioita tiedotetaan koko työryhmälle. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö ja vastuuhajaaja tai palvelukodin johtaja. Palaveri toteutetaan yksikön vastuuhajaajan tai johtajan toimesta, tai heidän poissa ollessaan henkilöstövetoisena. Palaverista tehdään muistio, joka tallennetaan N-asemalle ja lähetetään asukastietojärjestelmään kaikkien luettavaksi. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla.
- **Yhteistyötahojen tiedottaminen;** Yhteistyötahoille lähetetään kaksi kertaa vuodessa kuntakirje yksikön asioista ja lisäksi aina tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostitse. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.
- **Asukkaiden läheisten tiedottaminen;** Asukkaiden läheisiä tiedotetaan yksikön yhteisistä asioista vähintään kaksi kertaa vuodessa kirjeitse. Lisäksi Attendo Hummeli järjestää asukkaiden kanssa yhteistyössä läheisiltoja kaksi kertaa vuodessa. Yhteystietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

- Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Yksikön vastuualueet on jaettu henkilökunnan halukkuuden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Vastuuhenkilön tehtävänä on tarkkailla vastuualueensa toimivuutta arjessa, perehdyttää ja ohjata aktiivisesti työyhteisöä toimimaan annettujen ohjeistuksien mukaan.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään ja tallennetaan asukastietojärjestelmään yksikön asukashuomiona, josta poikkeamat käydään kuukausittain yksikön laatukoordinaattorin tai palvelukodin esimiehen johdolla työyhteisön kesken läpi, pohtien miten voisimme kehittää toimintaamme, jotta jatkossa vastaavanlaisilta tilanteilta vältyttäisiin. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava lisäksi myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Yksikön laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan käsittelyn jälkeen. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan ja seurataan jatkuvasti arjessa ja niistä keskustellaan työryhmässä viikkopalaverien yhteydessä. Palvelukodin 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 palvelukodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. 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 palaverissa ja viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

3. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain, maanantaisin. Palaverista laaditaan muistio, joka lähetetään koko työryhmän luettavaksi asiakastietojärjestelmän kautta, sekä tallennetaan Nasemalle, jotta palaverissa läpikäytyt asiat tavoittavat varmasti koko työryhmän.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu viikoittain pidettävässä asukaspalaverissa, jossa käsitellyistä asioista tehdään muistio Attendo Hummelin ilmoitustaululle. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön vastuuhjaajan sekä muun henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Hummelin omavalvonta suunnitelmaan on palvelukodin johtaja kirjannut asiat ja toimintamallit, jotka Attendo Hummelissa on yksikön henkilökunnan kanssa suunniteltu ja laadittu.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Katri Malin

Yksikön vastuuhjaaja

Minna Frondén

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Hummelissa omavalvontasuunnitelma säilytetään aulassa kaikkien saatavilla ja se löytyy myös Attendo Hummelin nettisivuilta. Uusille työntekijöille omavalvontasuunnitelman sisältö ja sijainti informoidaan perehdytyksen yhteydessä. Asukkailla ja heidän läheisille informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista läheisiltojen yhteydessä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa asukkaalle nimetty omaohjaaja, laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen joka vasta myös hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä apuna käytetään yksilöllisen elämänsuunnittelun YKS - menetelmiä, joten asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Erityisesti vaikeavammaisilla henkilöillä asukkaan läheiset voivat halutessaan olla mukana keskustelussa ja suunnittelussa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Hummelissa asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistään elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkea ja elämänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Yksikkömme työntekijöitä on koulutettu itsemääräämisoikeuteen, yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun, AVEKKI- toimintatapamalliin, voimauttavaan vuorovaikutukseen, tukiviittomakieleen ja muihin vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin.

Attendo Hummelissa asukkaalle järjestetään viikoittain asukaspalaveri, jossa he pääsevät tuomaan esille itselleen tärkeitä asioita sekä keskustelemaan ja suunnittelemaan yksikön arkea yhteisön kesken. Asukaspalaverissa ohjaajat ovat mukana tukemassa ja kannustamassa tarvittaessa päätöksen teossa tai kommunikoinnissa asukkaita, jotta jokainen saisi äänensä yhteisössä kuuluviin. Ristiriitatilanteissa pyrimme selvittämään kaikkien osapuolten kannan asioihin ja ohjaamaan, sekä tukemaan asukkaitamme kaikkien kannalta hyvään ja tasapuoliseen ratkaisuun.

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

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

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista pidetään aina viimesijaisena keinona. Jos rajoittamiseen joudutaan ryhtymään, tulee käytettävän rajoitustoimenpiteen olla hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. Rajoitteita käytetään ainoastaan;

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

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Niissä tilanteissa joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, toteutetaan rajoitustoimenpiteet Attendossa hyväksytyä menetelmää, Avekkia käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on Attendon perehdytys sivusto Valossa, yksikön N- asemalla ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asukkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Asukkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiain osastoon.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista palvelukodin johtajan toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tilanteiden vaatimalla tavalla ja jokaisen työryhmän jäsenen velvollisuus on seurata ettei vastaavanlainen yksikössä toistu.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Hummelissa asukkaat ovat osallisena laadun ja omavalvonnan kehittämisessä päivittäin arjessa, sekä viikoittain asukaspalaverien kautta. Attendo Hummelin asukkaiden toiveita pyritään toteuttamaan yksikössä niiltä osin, kuin se suinkin on mahdollista. Asukkaiden osallisuus näkyy yksikössä myös yhteistyönä asukkaiden läheisten kanssa. Asukkaiden läheiset ovat aina tervetulleita Attendo Hummeliin ja omaohjaajat ovat asukkaan ja läheisten niin sopiessa säännöllisesti yhteydessä toisiinsa asukkaan asioihin liittyen. Hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan asukkaiden toiveiden mukaisesti heille tärkeitä ja elämässä mukana olevat ihmiset mukaan. Attendo Hummelissa järjestetään vähintään kahdesti vuodessa tapahtuma, johon myös asukkaiden läheiset ovat kutsuttuina.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asukkaiden 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. Edellisen asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma, jonka pohjalta tavoitteenamme on jatkossa tukea asukkaitamme entistäkin enemmän tekemään asioita itse ja osoittaa olemme luottamuksen arvoisia.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan asukkaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Keravan kunnalla muistutuksen vastaanottaja on Perhepalveluiden päällikkö Kati Sihvonen.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Keski-Uudenmaan sosiaaliamies; Arto Nätkynmäki,

Sosiaaliamiehellä ei ole erityistä puhelinaiikaa, vaan hän on pääsääntöisesti tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00. Sosiaaliamiehen toimisto sijaitsee osoitteessa Koskenmäenpolku 4 D 3, Tuusula 2. krs. Sosiaaliamies voi sopimuksen mukaan tavata asiakkaita myös Järvenpäässä ja Keravalla. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä nähtävillä ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asukkaiden 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)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään neljän viikon kuluessa niiden saapumisesta.

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 Hummelissa eletään aktiivista arkea ja asukkaita tuetaan tekemään itselle mieluisia asioita, sekä kannustetaan osallistumaan omien taitojen ja kykyjen mukaan arjen askareisiin, ylläpitäen ja lisäten asukkaiden omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkea ja elämänsä koskevilla asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme.

Attendo Hummelissa asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille arjessa, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistään elämää. Omaohjaajan tehtävänä on selvittää asukkaalle tärkeät asiat ja toiveet, jotka liittyvät asukkaan elämään ja unelmiin. Näitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun menetelmiä, jossa asukas on itse aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Etenkin vaikeammin vammaisten kanssa asukkaan läheiset ovat myös tärkeässä roolissa asukkaan elämänsuunnittelussa. Yksilökeskeisen työotteen kautta tavoitteenamme on tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

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 havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Päivittäiskirjaamisessa korostetaan hoidon- ja ohjauksen tarvetta hygienian hoitoon, aktiviteettiin, lepoon, ravitsemus, terveystietoon, ulkoiluun sekä mielialaan ja käyttäytymiseen liittyvissä seuranta- ja tavoitteissa. 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. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

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

Attendo Hummelin lounas, välipala ja päivällinen tilataan arkisin Attendo Mäntykodin keittiöstä. Aamu- ja iltapalat, sekä viikonlopun ruoat valmistetaan yksikössä yhdessä asukkaiden kanssa. Mäntykodin keittiöstä tulevat ruoat ovat Attendon 6vko.n kiertävän ruokalistan mukaisia ja viikonlopun ruoat suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa maanantain asukaspalaverissa asukkaiden toiveita kuunnellen. Ruoka on yksi tärkeimmistä laadutekijöistä ja siksi Attendo Hummelissa pidämme tärkeänä, että asukkaat voivat osaltaan vaikuttaa siihen, mitä yksikössä on tarjolla sekä olla mukana myös valmistamassa ruokia ohjattuna. Attendo Hummeliin on nimetty keittiövastaavat, jotka suunnittelevat tukkutilauksia ja ovat yhteydessä Mäntykodin valmistuskeittiöön tilattuihin ruokiin liittyen.

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. Aamupala on tarjolla asukkaille klo 07 alkaen päivittäin ja sitä tarjoillaan jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti huomioiden asukkaan oma tahto mm. nukkua pitkään. Lounaan tarjoaminen aloitetaan klo 11, päiväkahvi – ja välipala klo 13, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 20. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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 ateroita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hoiva-avustajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniasta vastaava ohjaaja muistuttaa säännöllisesti muuta työryhmää palavereissa käsihygienian tärkeydestä. Asiaa käydään säännöllisesti läpi myös asukkaiden kanssa asukaspalavereissa, arjessa ohjaamisen lisäksi.

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 riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavan havaitessa puutteita reagoi hän tilanteisiin heti ja konsultoi infektiohoitajaa tarvittaessa. Asukkaiden hygieniaoheistuksien laatimisesta vastaa pääsääntöisesti asukkaiden omaohjaajat. Asukkaiden hygieniaan liittyviä asioita käsitellään omaohjaajan aloitteesta työryhmän palavereissa.

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: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaan tilan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, arvioivat vuorossa olevat työntekijät, onko tilanne niin akuutti tai vaatiiko asukkaan kunto sen, että paikalle tulee soittaa ambulanssi. Jos asukkaan kunto vaatii, lähdetään asukkaan kanssa hänen oman kuntansa päivystävään sairaalaan. Asukkaan mukaan tulostetaan asiakastietojärjestelmästä SH-lähete, jossa kaikki ajantasaiset asukastiedot. Asukkaan elämässä aktiivisesti mukana oleville läheisille ilmoitetaan aina viipymättä asukkaan joutuessa kiireelliseen sairaanhoitoon. Asukkaan mukaan päivystävään sairaalaan pyritään aina järjestämään joku Attendo Hummelin työntekijöistä.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisissä kuolemantapauksissa. Soitetaan viipymättä 112, josta saa lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on Attendon perehdytysivustolla Valossa ja tallennettuna N-asemalle. Kuolemantapausten sattuessa 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. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä arvioidaan asukaskohtaisesti tarve erilaisille seurannoille ja niiden säännöllisyydelle. Omaohjaaja kirjaa asukaskohtaiset terveyden seurannan tarpeet asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, sekä ohjelmoi asukaskalenteriin. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneiden työntekijöiden toimesta päivittäin arjessa havainnoimalla asukkaiden mielialaa, käyttäytymistä ja erilaisia oireita. Näitä havaintoja kirjataan asiakastietojärjestelmään, sekä raportoidaan muulle työryhmälle.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Johanna Kortesus vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta toteutumisesta palvelukodissa hoitavan lääkärin antaman ohjeistuksen mukaan.

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. Päivittämisen toteuttaa sairaanhoitaja Johanna Kortesus. Yksikön sopimuslääkäri 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, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, sairaanhoitaja Johanna Kortesuolla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Käytännön lääkehoitoa toteuttaa lääkehoitoluvalliset ohjaajat.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidon prosessia johtaa asukkaiden hoitoon liittyen asukkaalle nimetty oma terveyskeskuslääkäri. Yksikön sairaanhoitaja ja lähihoitajat toimivat yhteistyössä lääkehoidon toteuttamisessa ja seurannassa, lääkärin ohjeen mukaan. Sairaanhoitaja Johanna Kortesus vastaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoprosessikuvauksen ajan tasalla olosta ja päivittäisestä, henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta, lääkehoidon toteutumisesta lääkehoito suunnitelman mukaisesti, lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista johdolle sekä laatuindeksiin, lääkehoidon

kehittämistarpeiden esilletuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista, sekä henkilöstön kouluttamisesta. Yksikön sopimuslääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitoluvat ja -suunnitelman.

Vuorossa oleva vastuuhjaaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Vuorossa olevat lääkehoitolliset ohjaajat toteuttavat lääkemuuokset ja asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien (=lääkelista) päivittämisestä, lääkärin ohjeistusten mukaan. Yksikköön nimetyt lääkevastaavat toimivat yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä. Lisäksi he vastaavat lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkivat lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä, huolehtii ensihoitolääkkeistä ja ensiapuvälineistä (=ensiapupakkien sisällöstä).

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi Attendo Hummelissa tehdään tiivistä, moniammatillista yhteistyötä asukkaan verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa (kuten; kaupungin vammaispalvelun työntekijät, terveydenhoito, fysioterapia, toimintaterapia, musiikiterapia, työ- ja päivätoiminnot, henkilökohtaiset avustajat, tukihenkilöt, taksit ym).

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä asukkaan tietosuojaan liittyvät asiat huomioiden, aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

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. Attendo Hummelin alihankintana tuotetut palvelut; Kiinteistöhuolto Coor – huoltoyhtiö, ruokahuolto Attendo Mäntykoti, hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet Lyreco Finland Oy, lääkkeiden annosjakelu Yliopiston apteekki ja elintarviketoimittaja Meira Nova.

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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa 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 esimies on Katri Malin, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (YAMK).
- Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 11 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelija ja 1 fysioterapeutti.
- Lisäksi yksikössä toimii säännöllisesti tuntityöntekijänä lähihoitaja, nuoriso ja vapaa-ajan ohjaaja sekä sosionomi.
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti tutuilla tuntityöntekijöillä ja työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön vastuuhjaaja. 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 rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlaainsäädäntö 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, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omaohjaajan tehtäväkuva käydään läpi yksikön laatukoordinaattorin kanssa osana perehdytystä. Omaohjaajan tehtäväkuva on myös kirjattuna yksikön perehdytyskansiossa ja N-asemalla.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Hummeli on vuonna 2017 valmistunut esteetön kehitysvammaisten palvelukoti. Attendo Hummelin tehostetussa palveluasumisessa on yhteensä 15 asukashuonetta, jotka on jaettu kolmeen viiden henkilön ryhmäkotiin. Ryhmäkodeissa on omat ruokailu- ja oleskelutilat. Asukashuoneet ovat kooltaan 21m² ja jokaisella asukkaalla on oma wc/kylpytila. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Ryhmäkodilla on oma aidattu piha, sekä 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 väriltään 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 eivät 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 isommissa ryhmissä.

Attendo Hummelissa on pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytykkinä kuin lakanapytykkinä. Attendo Hummelissa ohjaajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta yhdessä asukkaiden kanssa. Jokaisella asukkaalla on viikko-ohjelmaan suunniteltu siivospäivä, jolloin asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaan ohjattuna oman asuinhuoneensa siivoukseen. Yhteistilojen siivoushuolto sekä niiden asukkaiden asuinhuoneiden, jotka eivät itse kykene osallistumaan rajoitteidensa vuoksi oman asuinhuoneen siivoukseen, siivouksesta vastaa yksikön hoiva-avustaja tai siivoushuolto toteutetaan ostopalveluina.

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

4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA

Käytössä on kulunvalvontalaitteisto yksikön pää- sekä lääkehoituhuoneen ovella. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, mutta työntekijät ja asukkaat pääsevät kulkemaan pääovesta kulkulätkällä. Pääoven vieressä on soittokello yksikköön vierailulle tulevia varten. Lääkehoituhuoneeseen pääsee vain lääkehoitoluvalliset työntekijät kulkulätkällään. Lääkehoituhuoneessa on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä kulkulätkällä taloon on tultu sisälle sekä milloin lääkehuoneessa on liikuttu.

Kulunvalvontajärjestelmän huollosta ja toimivuudesta vastaa sen toimittaja, Certego.

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. Ohjeistus löytyy Attendon perehdytys sivusto Valosta ja N-asemalta tallennettuna.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelukodin johtaja, Sairaanhoidtaja (YAMK) Katri Malin, p. 044 4944 640 / katri.malin@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset yksikön perehdytyskansiosta ja N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutamisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, 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 käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

Yksikön esimiehen tiedot

Katri Malin, p. 044 4944 640 / katri.malin@attendo.fi

Yksikön vastaavan ohjaajan tiedot

Minna Frondén, p. 041 7308235 / minna.fronden@attendo.fi

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa 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 kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2020.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Keravalla 07.01.2021	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Katri Malin

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoitoon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71960a9dc2f005

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 sisältökohdan 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.