

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3. RISKIEN HALLINTA .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	5
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	7
6.1. RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	8
6.2. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	8
6.3. TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO .....	8
6.4. LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	9
6.5 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS .....	10
7.1 HENKILÖSTÖ .....	10
7.2 TOIMITILAT.....	11
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	11
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	12
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	12
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	13
11. LÄHTEET.....	15
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	15

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Kärkölä Kuntayhtymän nimi: Päijät-Sote Sote -alueen nimi: Päijät-Sote	
Toimintayksikön nimi Attendo Nerola			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kärkölä, Kouluntie 27, 16600 Järvelä			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 34 paikkaa. Palveluasuminen, ikääntyneet, 16 paikkaa.			
Toimintayksikön katuosoite Kouluntie 27			
Postinumero 16600		Postitoimipaikka Järvelä	
Toimintayksikön vastaava esimies Tytti Keyriläinen		Puhelin 0444941884	
Sähköposti tytti.keyrilainen@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 25.6.2020			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen 16 asukaspaikkaa, palveluasuminen 16 asukaspaikkaa.			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.12.2015	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Kiinteistöhoito: Kärkölän kunta Elintaviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Yleisten tilojen matot: Lindström Oy Tietoturvajäte: Lassila ja Tikanoja			

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tehtävänäme Attendo Nerolassa on turvata asukkailemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Tuotamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Jokaiselle asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma noin kuukauden kulluttua Nerolaan muutosta. Tuolloin järjestetään hoitoneuvottelu asukkaan, tämän lähimmäisen ja omahoitajan toimesta. Tarvittaessa neuvotteluun osallistuu myös asukkaan sairaanhoitaja, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja sekä hoivakodin johtaja. Hoitoneuvotteluja käydään lisäksi aina tarpeen vaatiessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään 6kk välein ja aina tarpeen tai asukkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille.

Suunnitelma tehdään huomioiden asukkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asukkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asukkailemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

Asukkaan elämäkulkua, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan

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

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

Attendo Nerola on 50 paikkainen yksikkö Kärkölen Järvelässä. Asukaspaiikat jakautuvat tehostettuun palveluasumiseen (34) ja palveluasumiseen (16). Nerolassa on myös kaksioita, joten pariskuntienkin on mahdollista tulla yhdessä asumaan. Nerolassa on mahdollista intervalliasuminen lakisääteisen omaishoidon vapaan aikana.

Nerolasta löytyy kunnan ylläpitämä kuntosali, joka on niin kunnan kuin Nerolankin asukkaiden käytettävissä.

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

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

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

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

Attendo Nerolassa toimii Lahja Näreaho ja Ritva Nieminen Asiakas kokemuksen valmentajana. Heidän tehtävänä on arvojen jalkauttaminen Attendo Nerolan arkeen, yhdessä esimiehen kanssa. Asiakas kokemuksen valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin

liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa, sekä järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Attendo Nerolan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

### 3. RISKIEN HALLINTA

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

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavointasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavoinnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Tehtävän kuvaa käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi, sekä kerrataan tarvittaessa. Tehtäväkuvat ovat myös luettavissa perehdytyskansiassa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työntekijöille on jaettu vastualueet, listaus vastualueista luettavissa henkilökunnan ilmoitustaululla. Vastuualueita on vaihdettu tarvittaessa, mikäli työntekijä ei syystä tai toisesta suoriudu hänelle annetusta vastuusta. Tunnistettavana riskinä on, että pätevää henkilöstöä ei saada riittävästi asukasmäärään nähden. Henkilöstötilannetta arvioidaan jatkuvasti.

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, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

1. 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. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Täytetyt poikkeamalomakkeet jätetään laatukoordinaattorille, joka tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Tallennetut poikkeamat tulevat johtajalle tiedoksi sähköisen laatuohjelmän kautta, ja johtaja joko hyväksyy raportoidun tapahtuman tai palauttaa sen laatukoordinaattorille täydennettäväksi.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin laatukoordinaattori käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet. Poikkeamat käsitellään kuukausittain joko kuukausipalaverin yhteydessä tai erillisessä laatuokouksessa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. Sosiaalihuollon 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. Lomake ja ohje lomakkeen täyttöön löytyvät työyksikön N-asemalta. Ohje on Nerolassa lisäksi luettavissa kanslian ilmoitustaululla. Nerolan 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 ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Nerolan esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedotetaan Nerolan henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmän, Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Nerolassa on kerran kuukaudessa esimiehen vetämä kuukausipalaveri, sekä viikoittaiset, tiiminvetäjän tai sairaanhoitajan pitämät asukaspalaverit. Palavereista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot välitetään henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmän kautta, sekä taltioidaan yksikön N-asemalle, jonne kaikilla työntekijöillä on pääsy.
7. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Omahoitajamallin mukaisesti omahoitajat ovat ohjeistettuja olemaan asukkaan läheiseen yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen: Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Ohjeistetaan vierailijoita tulemaan vierailulle ainoastaan terveenä, kasvomaskia käyttäen vierailun ajan. Henkilökunta käyttää kasvomaskia kaikissa asukaskontakteissa.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa Nerolan esimies, Tytti Keyriläinen ja suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies päivittää yhdessä henkilökunnan kanssa omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen

Omaevalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Nerolassa omavalvontasuunnitelma on kaikille luettavissa pääoven vieressä olevalla ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa uusille työntekijöille. Nerolan omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös PSOP – palveluntuottajien vertailu sivustolla sekä Attendo Nerolan omalla verkkosivulla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä asukkaan omahoitajan kanssa. Rai-arviointi tehdään ennen hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaamista, Rai hyödynnetään hoitosuunnitelman teossa. Nerolassa hoito- ja palvelusuunnitelma sekä Rai päivitetään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

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

Asukkaalle on oma-aloitteisesti annettava selvitys hänen terveydentilastaan. Hänelle on kerrottava, mitä eri hoitovaihtoehtoja hänellä on, miten hoidot vaikuttavat ja onko niillä haittavaikutuksia. Asukkaalle on kerrottava kaikista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä hänen hoidostaan päätettäessä.

Tiedot on annettava niin, että asukas ymmärtää riittävän hyvin niiden sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa asukkaan käyttämää kieltä tai asukas ei voi aisti- tai puheviaan vuoksi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkauksesta. Tietojen antamisesta on tehtävä merkintä potilasasiakirjoihin. Jos tietoja ei ole annettu, potilasasiakirjoihin on merkittävä syy siihen.

Asukkaalla on oikeus tarkistaa tiedot, jotka hänestä on kirjattu potilasasiakirjoihin. Jos tiedot ovat asukkaan mielestä virheellisiä, hän voi pyytää niiden korjaamista.

Lääkäri kirjaa asettamansa rajoittamistoimenpiteet asianmukaisesti ja ymmärrettävästi potilastietojärjestelmään ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto. Nerolassa rajoittamistoimenpiteitä on hygienihaalarin käyttö, vuoteessa laidat ylhäällä putoamisen estämiseksi tai haaravyö tuolissa istuessa, kaatumisen ja putoamisen estämiseksi. Rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuus arvioidaan viimeistään kolmen kuukauden kuluttua annetusta päätöksestä. Hoitajat kirjaavat asukastietojärjestelmään aina rajoitetoimenpiteen alkamisen ja päättymisen, sekä arvioivat rajoitetoimenpiteen tarpeellisuuden. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten löytyy Nerolan perehdyttämiskansiosta ja Attendon intranetistä.

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Asukasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asukkaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA

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 asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään johtajan kansiossa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Terveyspalveluita on annettava siten, ettei ihmisiä aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitopäätöksiin saa vaikuttaa pelkästään lääketieteelliset syyt. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös edellyttää, että henkilö saa riittävät terveyspalvelut riippumatta siitä, missä kunnassa hän asuu.

Jos asukas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, tärkeän hoitotoimenpiteen suorittamiselle on saatava hänen laillisen edustajansa, lähiomaisen tai muun läheisen henkilön suostumus. Tavoitteena on, että omaisten mielipiteen avulla saadaan selville, mitä asukas itse toivoisi hoidoltaan. Jos omaiset kieltävät hoidon antamisen tai hoitotoimenpiteen tekemisen, asukasta on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla yhteisymmärryksessä suostumisesta kieltäytyvän henkilön kanssa.

Jos asukkaan laillisen edustajan, lähiomaisen tai läheisen henkilön mielipidettä ei saada selville, asukasta hoidetaan tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena. Näin on tehtävä myös, jos suostumusta antavien henkilöiden näkemykset eroavat toisistaan. Suostumusta antavilla henkilöillä ei ole oikeutta kieltää asukkaan henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran välttämiseksi annettavaa tarvittavaa hoitoa. Henkilöllä, jolta pyydetään suostumusta hoitoon, on oikeus saada suostumuksen antamista varten tarvittavat tiedot asukkaan terveydentilasta.

Jos asukas on aikaisemmin ilmaissut hoitotahtonsa ja se on luotettavasti tiedossa, sitä on noudatettava.

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

Asukastyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukastyytyväisyyskyselyyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asukastyytyväisyyskyselyyn 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.

## ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja  
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä Kirjaamo,  
Keskussairaalankatu 7,  
15850 Lahti

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Sosiaaliamies Tarja Laukkanen  
Puhelin: 044 727 7989  
Sähköposti: [sosiaaliamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliamies@phhyky.fi)  
Asiakasvastaanotto ilman ajanvarausta Lahden palvelutorilla (Kauppakeskus Trio 2. kerros, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti) keskiviikkoisin klo 9.00 – 11.00.  
Muina aikoina tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.  
Postiosoite: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Kirkkokatu 28 A, 15140 Lahti.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät Nerolasta ilmoitustaululta pääsisäänkäynnin vierestä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan toimisto  
Valtakunnallinen  
029 505 3050

kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Jokaiselle asukkaalle 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 asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tunteuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä, tämä päivitetään kolmen kuukauden välein. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arviointi asiakkaille kaksi kertaa vuodessa, jonka perusteella laaditaan asukkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

## 6.1. RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat on suunniteltu ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaisesti. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Keittiövastaavana Nerolassa toimii Annu Tahvanainen.

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

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä ja se päivitetään vuosittain.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Keittiövastaavana toimii Annu Tahvanainen. [annu.tahvanainen@attendo.fi](mailto:annu.tahvanainen@attendo.fi) tai +358444941887

## 6.2. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Attendo Nerolan puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista.

Aseptinen työtapana (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygienia, eritetahrojen poisto ja erityisesti erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

## 6.3. TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

Attendo Nerolassa huolehditaan asukkaiden suuhygieniasta päivittäin, asukkaan hampaidenpesussa avustetaan, mikäli hän ei siihen itse pysty. Proteesit pestään päivittäin ja 1 x vko:ssa putsataan perusteellisemmin ja liotetaan yön yli puhdistusnesteessä. Proteesien sopivuutta seurataan ja tarvittaessa varataan aika hammasteknikolle.

Asukkailla on vuosittaiset hammastarkastukset, jotka suoritetaan Nerolassa suuhygienistin toimesta. Pääsääntöisesti hammaslääkäri-/ suuhygienistiajat varataan Kärkölen hammashoitoon keskitetystä ajanvarausnumerosta. Halutessaan asiakkaalla on myös mahdollisuus käyttää yksityisiä hammashoitopalveluita. Ensisijaisesti omaiset huolehtivat asukkaan kuljetuksen käynneille. Tarvittaessa Nerolan hoitajat lähtevät saattajiksi hammashoitoon, jos omaiset ovat estyneet lähtemästä saattamaan.

Nerolan lääkäripalvelut kuuluvat Pihlajalinna Terveys OY:lle 1.1.2022 alkaen, tehostetun palveluasumisen asukkaan ja palveluasumisen asukkaat 1.3.2022 alkaen, asiakkaat hoidetaan vastuulääkärin mukaisesti. **( Tätä päivitystä tehdessä ei Nerolaan ei ole nimetty vastuulääkäriä, tähän kohtaan lisätään vastuulääkärin nimi kun se on tiedossa).**

Lääkärin lähikierto yksikössä on kaksi kertaa kuukaudessa, toinen koko päivän ja toinen puoli päivää. Sairaanhoidaja (hänen poissa ollessaan lääkeluvallinen lähihoitaja) suunnittelee lähikierrat etukäteen, ilmoittaa kierrolle tulevalle/vastuulääkärille käsiteltävät asiat etukäteen sähköpostilla. Lähikiertoilla myös asukkailla ja läheisillä mahdollisuus tavata lääkäri. Niinä viikkoina, kun ei ole lähikiertoa voi sairaanhoidaja (hänen poissa ollessaan lääkeluvallinen lähihoitaja) voi jättää puhelinkiertoa varten takaisinsoittopyynnön, josta päivystävä lääkäri on yhteydessä myöhemmin saman päivän aikana.

Muina virka-ajan ulkopuolisina aikoina konsultaatiot soitetaan viranomaislinjalle, jossa vastaa sairaanhoidaja, joka tarvittaessa konsultoi lääkäriä.

Kiireellisessä/henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan 112.

Asiakkaan lähtiessä kiireellisesti sairaalahoitoon tulostetaan mukaan SH-lähete, josta käy ilmi mm. hoitoon lähettämisen syy, diagnoosit, ajantasainen lääkitys, viimeisimmät fysiologiset mittaukset, asukkaan toimintakyky sekä omaisyhteyshetimit. Kotisairaalan ja palliatiivisen kotihoidon palvelut saatavana lääkärin lähetteellä.



Palliativisen hoidon ja saattohoidon päämääränä on lievittää kipua ja muuta psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja henkistä kärsimystä sekä tarjota mahdollisimman hyvä elämänlaatu potilaalle hänen läheisiään tukien. Mahdollisuuksien mukaan Nerolassa varataan henkilöstöresursseja saattohoidettavan asukkaana, kuin tämän läheisen vierelle.

Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan 112, toimitaan hätäkeskuksesta saatujen lisäohjeiden mukaan. Esimiestä informoidaan tapauksesta välittömästi.

Odotetussa kuolemantapauksessa soitetaan omalle vastuulääkärille virka-aikana. Kuolemantapauksen jälkeen edetään "toimintaohjeet kuoleman jälkeen" työohjeen mukaisesti. Ohje löytyy tietokoneen N-asemalta sekä perehdytyskansioista.

Asukkaiden terveyttä edistetään ja ylläpidetään yksilöllisesti kuntouttavaa työtettä käyttäen. Asukkaan omatoimisuutta tuetaan, huolehditaan laadukkaasta perushoidosta, kuten ravitsemus, hygienia, ulkoilu, sosiaaliset suhteet ym. ihmisen perustarpeista.

Asukkaan tulotarkastukseen kuuluu tietyt laboratorio kokeet, jotka otetaan kaikilta. Lisäksi vuosittain on lääkärin määräaikaistarkastus, jossa jälleen laboratoriokokeet kontrolloidaan. Lääkäri määrää myös tarpeellisia kokeita otettavaksi kunkin yksilöllisen terveystilan mukaan. Näytteet otetaan Nerolassa ja toimitetaan Järvelän terveyskeskuksen laboratorioon (avoinna ma, ti ja to). Vastaukset tulee sairaanhoitajien turvasähköpostiin seuraavana arkipäivänä. Lääkäri tarkistaa kunkin asukkaan kokonaislääkityksen vähintään kerran vuodessa.

Jokaisella asukkaalla on asukaskalenteriin ohjelmoitu säännöllisesti fysiologiset mittaukset: paino, RR, pulssi. Lisäksi jokaisella on yksilölliset sairauksiin liittyvät mittaukset, mm. VS, INR, Hb.

Kaikki mittaukset, arvioinnit ym. ohjelmoidaan asukaskalenteriin, joka tulostetaan viikoittain hoitajien työstä, jonka toteutumisesta vuoron vastuuhoitaja huolehtii.

Jokainen vuorossa oleva hoitaja on vastuussa omasta työstään, sekä asukkaiden terveydentilan jatkuvasta tarkkailusta ja siinä havaittujen muutosten kirjaamisesta.

Kokonaislääkityksistä vastuu on lääkärillä ja Nerolan sairaanhoitajilla päävastuu lääkäriyhteistyöstä sekä lääkehoidon toteuttamisesta, terveyden- ja sairaanhoidosta.

#### 6.4. LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Attendon lääkehoitotyöryhmä on tehnyt lääkehoitosuunnitelmapohjan, joka toimii Attendo Nerolan lääkehoitosuunnitelman perustana. Suunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen ja on THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Attendon yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden kuitenkin yksikön erityispiirteet. Johtaja, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja sekä yksikön sairaanhoitajat laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohtat yksikkökohtaiselle tasolle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lääkäri tarkastaa ja allekirjoittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. Lisäksi lääkehoitotyöryhmä seuraa tarvetta päivittää yhteistä lääkehoitosuunnitelmapohjaa yritystasolla.

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. Lääkehoitosuunnitelma löytyy tietokoneen N-asemalta ja tulostettuna lääkehoituhuoneesta.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitaja sekä yksikön johtajalla, joka valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikön lääkehoidon käytännöt ja vastuut on kuvattu lääkehoitosuunnitelmaan.

#### 6.5 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaat tulevat Nerolaan joko Ikäänntyneiden asiakasohjauksen kautta tai itse yhteyttä ottaen. Tarvittaessa Nerolasta ollaan yhteydessä asiakkaan kotihoitoon/vuodeosastoon tai omaisin. Esitiedot saamme joko puhelimitse tai paperisena.

Eri potilastietojärjestelmistä johtuen Nerolasta pyydetään tarvittaessa asukkaan sairauksiin liittyviä tietoja sairaanhoitopiirin arkistosta. Paperit skannataan Hilka-tietojärjestelmään. Asukkaan henkilötietoja ei lähetetä suojaamattomalla sähköpostilla eikä tekstiviestitse. Aloittaessaan työsuhteen Attendolla, jokainen työntekijä allekirjoittaa vaihtolovelvollisuuslomakkeen.

Säännöllistä yhteistyötä tehdään muiden saman Päijät-Hämeen Attendon yksiköiden kanssa sekä saman sairaanhoitopiirin eri yksiköiden välillä. Yhteistyötä tehdään myös yksityissektorin kanssa, mm. taksi, fysioterapeutti, hammasteknikko, optikko.

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Nerolassa alihankkijoina toimivat Meira-Novatakkuliike ravitsemuspalveluiden osalta, sekä Lyreco siivous-, hygienia- ja toimistotarvikkeiden toimittajana. Lindström Oy huolehtii ulko-oville sijoitetuista kuramatoista, sekä Lassila ja Tikanoja tietoturvajärjestelmästä.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään. Laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

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.

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

### 7.1 HENKILÖSTÖ

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

Nerolan hoitohenkilömitoitus on luvanmukainen 0,6 tt/asukas tehostetussa palveluasumisessa sekä 0,3 tt/asukas palveluasumisessa. Esimiehenä toimii Tytti Keyriläinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK. Sairaanhoitajia Nerolassa työskentelee kaksi, lisäksi fysioterapeutti ja geronomi. Vakituksia lähihoitajia Nerolassa on 18, hoiva-avustajia neljä. Lisäksi kaksi filippiiniläistä sairaanhoitajaa, jotka työskentelevät hoiva-avustajan nimikkeellä, he opiskelevat oppisopimuksella lähihoitajiksi. Nerolassa opiskelee oppisopimuksella lähihoitajaksi kaksi henkilöä.

Nerolassa on lisäksi keittiövastaava, kaksi laitoshuoltajaa sekä hoitoapulaisia. Mahdollisuuksien mukaan otamme Nerolaan työhöntutustujia sekä opiskelijoita ammatillisista oppilaitoksista. Nerolassa toimii myös työvalmennettava, joka huolehtii Nerolan pienistä huoltotehtävistä.

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

Nerolassa johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, 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 henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen. Edellisen henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulos oli erinomainen.

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen JulkiTerhikistä, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa esimiehen tukena on henkilöstöhallinto.

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

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

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. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja

terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisen vaihe. Koulutuksen toteutumisen henkilöstö kirjaa itsenäisesti henkilöstötietojärjestelmään.

## 7.2 TOIMITILAT

Attendo Nerola sijaitsee Kärkölän kunnassa Järvelän taajamassa, osoitteessa Kouluntie 27, 16600 Järvelä. Hoivakodissa tuotetaan tehostettua palveluasumista ikääntyneille, 34 paikkaa sekä 16 palveluasumisen paikkaa ikääntyneille. Asukaspaikat sijaitsevat kolmessa ryhmäkodissa, yhdessä tasossa. Asukkaille on oma oleskelu/ruokailutila ja käynti pihalle. Asunnot on kytketty automaattiseen hälytysjärjestelmään. Asunnot on varustettu automaattisella sprinklerijärjestelmällä. Toiminta-, asukas- ja henkilökuntaprofiiliin sopimattomia asukkaita ei hoivakotiin oteta. Nerolan asukasvalinnoissa tehdään yhteistyötä asukkaan, hänen läheistensä sekä sijoittamista harkitsevan kunnan/kaupungin kanssa. Pääsääntöisesti asukas tai hänen läheisensä ovat yhteydessä Nerolaan, kun he ovat saaneet päätöksen joko tehostetusta palveluasumisesta tai palveluasumisesta. Myös täysin itsemaksavana on mahdollista tulla asukkaaksi.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajan (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvät aitaukset (yksi suuri ryhmäkoti- ja yksi suuri aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen, ja siinä on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihaan johtava tie on yksisuuntainen ja nopeusrajoitettu 30km/h.

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

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmia ei ole
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnykset 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 on valittu kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yksikössä on oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoitoapulaiset ja siistijät vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltyömysten mukaan.

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

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

Attendo Nerolassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Ulko-ovilla on kulunvalvonta järjestelmä, joka hälyttää oven avautuessa. Tästä menee hälytyshoitajien kutsupuhelimeen, johon tulee tieto mikä ovi on avattu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Nerolan laitevastaava Pinja Rossi, [pinja.rossi@attendo.fi](mailto:pinja.rossi@attendo.fi) sekä Tytti Keyriläinen, [tytti.keyrilainen@attendo.fi](mailto:tytti.keyrilainen@attendo.fi), p. 044 494 1884.

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita ja sänkyjä. Asukkaan omaohjaaja tai sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa  
Janni Pahkamäki p. 044 494 1883 tai [janni.pahkamaki@attendo.fi](mailto:janni.pahkamaki@attendo.fi)

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät perehdytyskansiossa. Jokainen työntekijä on suorittanut GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Lisäksi tehdään erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen asukastietojärjestelmä, Hiikka, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asukastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asukastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asukastietoja luovutetaan 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](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset 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 omavalvontasuunnitelmassa, lääkahoitosuunnitelmassa 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 laatu järjestelmä 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 syksyllä 2020.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Attendo Nerolan kehittämiskohteet alla olevassa kuvassa.

### Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Miten tavoitteita seurataan?

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Läheisyhteistyön lisääminen, yhteydenotto vähintään 1xkk	Toimiva ja avoin läheisyhteistyö	Kevät 2022, seurataan kirjauksista ja palautteista	Koko henkilöstö
Asukkaiden viriketoiminta ja ulkoilu lisääminen, 1x vko	Asukkaiden tyytyväisyys	Kevät 2022, seurataan kirjauksista toteutumista	Koko henkilöstö
Avoimuus ja keskustelu työyhteisössä	Työilmapiiri paremmaksi	2022	Koko henkilöstö

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Järvelä 10.5.2022	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Tytti Keyriläinen



## 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)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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