

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

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

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi:
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Friitalan Palvelukoti Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Friitala	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ulvila	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen, Mielenterveyskuntoutajat: tehostettu palveluasuminen 22 paikkaa, palveluasuminen 23, tukiasuminen 20 paikkaa, päivätoiminta 10 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Renforsintie 3	
Postinumero 28400	Postitoimipaikka Ulvila
Toimintayksikön vastaava esimies Marjo Ruohoneva	Puhelin 044 7587 505
Sähköposti marjo.ruohoneva@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.4.2009, muutoslupa 3.3.2010. Uuden yksikön muutoslupa 1.4.2021	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen - Mielenterveyskuntoutajat	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.4.2021
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Siivouspalvelut: (yleiset tilat sekä henkilökunnan sosiaalitulat): SOL Kiinteistönhuolto: Coor Service Lääkkeiden annosjakelu: Ulvilan apteekki	

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

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmisuhteita.</p> <p>Attendo Friitala tarjoaa tehostettua palveluasumista 22, palveluasumista 23, tukiasumista 20 ja päivätoimintaa 20 asiakkaalle. Lisäksi Attendo Friitalalla on mahdollista ottaa vastaan intervalliasiakkaita mahdollisuuksien mukaan. Toimintamme Attendo Friitalassa pohjautuu toipumisorientaatioon. Pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa löytämään juuri hänelle sopivan kuntoutumisen polun ottamalla huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja mielenkiinnon kohteet.</p> <p>Attendo Friitalassa asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta</p>
--

tekemistä. Lähtökohtana on asiakkaidemme mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Ohjaamme asiakkaitamme harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Tärkeimpänä työvälineenämme on kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jonka asiakas laatii yhdessä omaohjaajansa ja mahdollisen lähiverkostonsa kanssa. Meille on tärkeää, että kuntoutus – ja palvelusuunnitelma on kunkin asiakkaan näköinen.

### 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. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty Asiakaskokemus -valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Friitalassa yksikön ASKO-valmentajat pitävät aktiivisesti yllä arvoihin ja asiakaskohtaamiseen liittyvää keskustelua yhdessä yksikön esimiehen kanssa. Neljännesvuosittain asiakaskokemusta arvioidaan henkilöstön tiimipalaverissa ASKO-valmentajan johdolla yhdessä keskustelemalla, ja pyritään löytämään aina parempia tapoja tarjota asukkaillemme erinomaista palvelua.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Friitalassa tehdään riskiarvioinnit vähintään kerran vuodessa. Työsuojeluriskit arvioidaan Arki-arvi –työkalulla ja palveluprosessiriskit oman palveluprosessiriskit -taulukon avulla. Molemmista riskiarvioinneista laaditaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma, johon kootaan juuri meidän yksikössämme suurimmiksi arvioidut riskit.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** vuorotyö/yksintyöskentely, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoitoon ja hoitoon liittyvät asiat, kuten esimerkiksi vuorokohdaisen lääkevastuullisen määrittelyminen ja osaamisen varmistaminen
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle, myös uusille työntekijöille, poistuneiden asukkaiden asiakirjojen toimittaminen kunnan päätearkistoon
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** katoaminen, karkaaminen, uhkaava käytös, asukkaiden vaatehuolto
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** ajantasainen kirjaaminen joka vuorosta

## Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta 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. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Attendo Friitalassa on laadittu yksikön valta- ja vastuutaulukko (kts. yksikön vastuut ja valtuudet -taulukko IMS:ssä) yhdessä henkilöstön kanssa. Taulukkoon on määritelty mm. lääkähoidosta, ruokahuollosta, siivouksesta, turvallisuudesta sekä päivä- ja ryhmätoiminnoista vastaavat henkilöstön jäsenet. Vastuualueet pyritään jakamaan kunkin osaamisen sekä kiinnostuksen kohteiden mukaan, jotta vastuualueen hoitaminen tuntuisi luontevalta. Vastuualueet päivitetään henkilöstön vaihtuessa ja aina tarvittaessa.

## Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia](https://thi.fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoitimet-ja-varoitimiluokat) (https://thi.fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoitimet-ja-varoitimiluokat)
- Noudatetaan hengitystieinfektio sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.

- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkailla hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

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

#### Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
  - lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön (annosjakelu otetaan Attendo Friitalassa käyttöön marraskuussa 2020): Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin (Attendo Friitalassa itsenäisesti lääkkeensä jakavien asiakkaiden kohdalla): Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - erityishuomio riskiryhmä astmaatikoit ja infektiopotilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkamisen riittävyys myös varmistettava.
  - lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuoat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

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

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis-seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

**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 IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, 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.

#### **Palaute:**

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti 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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

#### **Muutoksista tiedottaminen:**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa joko manuaalisesti tai sähköisesti.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### **Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Friitalassa päävastuu omaavalvontasuunnitelman laatimisesta on yksikön johtajalla. Henkilöstön ja yksikön tiiminvetäjän erityisosaamista on käytetty eri osa-alueiden koostamisessa. Omaavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön tiimipalaverissa, jossa henkilöstön on mahdollista ottaa kantaa omaavalvontasuunnitelmassa käsiteltyihin asioihin ja tehdä siihen muutoksia. Tavoitteena on, että omaavalvontasuunnitelma kuvaisi mahdollisimman hyvin ja realistisesti yksikön toimintaa ja arkea.

<p><b>Yksikön esimies</b></p> <p>Yksikön esimies Marjo Ruohoneva</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen</b></p> <p>Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä 1. kerroksen yhteisten tilojen ilmoitustaululla, ja on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma on myös yksikön internetsivuilla, jossa se on helposti omaisten ja yhteistyökumppaneiden saatavilla.</p>

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI</b></p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvittävä 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 asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.</p> <p>Attendo Friitalassa asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan moniammatillisesti. Palveluntarpeen arviointiin osallistuvat asiakkaan kanssa mm. sairaanhoitaja, sosionomi, lääkäri, omaohjaaja, omaiset, edunvalvoja, tilaaja-asiakkaan edustaja sekä muut hoitavat ja kuntouttavaa palvelua tuottavat tahot. Palveluntarpeen arviointia tehdään jatkuvasti huomioiden asiakkaan elämäntilanne yksilöllisesti. Palveluprosessi alkaa siitä, kun asiakas tulee tutustumaan yksikköön. Tutustumiskäynnin tavoitteena on esitellä tuottamaamme palvelua ja keskustella asiakkaan tilanteesta niin, että hän kykenee arvioimaan, vastaako yksikkö hänen tarpeisiinsa.</p> <p>Asiakkaan saapuessa yksikköön hänellä on apunaan ja tukenaan etukäteen nimetty omaohjaaja. Tutustumiskäynnin ja esitietojen perusteella pyritään nimeämään ohjaaja, jonka osaaminen vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Omaohjaajuus on joustava työväline, jota voidaan muokata tarpeiden muuttuessa. Attendo Friitalassa on käytössä jokaisen asukkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuva omaohjaajamalli. Esimerkiksi: asukkaalla voi olla kaksi omaohjaajaa, jos hän tarvitsee erityistä tukea arkipäiviin. Tällöin omaohjaajan työparina voi olla henkilö, jonka ammattitaito täydentää hänen osaamistaan.</p> <p>Ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana työvuorojensa sallimissa rajoissa mahdollisimman paljon yhteydessä asiakkaaseen. Omaohjaaja kerää asukkaasta tietoa keskustelemalla asiakkaan, hänen omaistensa sekä yhteistyötahojen kanssa. Omaohjaaja hoitaa yhdessä asiakkaan kanssa muuttoon liittyviä asioita, kuten muuttoilmoituksen ja sosiaalietuuksien hakemisen. Tarvittaessa käytännön asioiden hoitamisessa on mukana myös yksikön esihenkilö, sairaanhoitaja ja sosionomi.</p> <p>Attendo Friitalassa käytetään toimintakyvyn mittarina RAI-arviointia, joka tehdään kaikille asiakkaille kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. RAI-arviointia ja muita asukkaan palveluntarpeen arvioinnissa käytettyjä mittareita (esim. MMSE, BDI, AUDIT, YMRS) hyödynnetään kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Attendo Friitalassa RAI-arviointi tehdään vähintään 6 kk välein ja aina asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.</p> <p><b>4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b></p> <p>Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen asumisen-/kuntoutussuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kerran vuodessa kuntoutussuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.</p> <p>Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asumisen-/kuntoutussuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa asukas yhdessä omaohjaajansa kanssa. Tavoitteita arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan asettaman aikataulun mukaisesti, kuitenkin vähintään 6kk välein. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa. Suunnitelman pääkohdat käydään läpi kuukausittaisissa tiimipalaverissa sekä viikoittaisissa viikkopalaverissa. Viikkopalaverissa keskitytään asiakkaiden senhetkiseen vointiin ja tarpeisiin. Tiimipalaverissa käsitellään yksikön asioita kokonaisvaltaisesti.</p> <p><b>4.2.3 ASIAKKAAN KOHELTU</b></p>
--

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Toipumisorientaation viitekehyksessä toimiminen asiakkaan yksilöllisen kuntoutumisenpolun löytämiseksi tukee ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön tehtävänä on luoda asiakkaalle toivoa ja tarjota työkaluja, joiden avulla asiakas pystyy rakentamaan itselleen parhaan mahdollisen arjen. Jokaisella on yhteisössä vapaus omaan rooliinsa. Attendo Friitalassa kaikki ovat tasa-arvoisessa asemassa, ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi omana itsenään. Käymme toistuvasti yhteisössä keskustelua, kuinka otamme toiset ihmiset huomioon ja kuinka käyttäydymme toisiamme kohtaan. Luomme yksikössä turvallisen ympäristön missä harjoitella tärkeitä yhteiskunnallisia taitoja. Pyrimme varmistamaan, että asiakkailla on paitsi vertaistukea niin myös kokemusasiantuntijoita käytettävissään. Kokemusasiantuntijoiden antama työpanos on tärkeässä roolissa kattavan psykoedukaation turvaamiseksi.

Omaohjaajan rooli asukkaan kuulemisessa ja riittävässä tiedonsaannissa on merkittävä, mutta samalla omaohjaajalla on myös muun työyhteisön tuki. Omaohjaaja (tai omaohjaajan työpari) käy asiakkaan kanssa omaohjaajakeskustelun vähintään kerran viikossa, usein useamminkin. Omaohjaajakeskusteluissa pyritään peilaamaan asukkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa, joka on tärkein työvälineemme asiakkaan kanssa työskennellessämme. Omaohjaajat laativat asukkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa peilaavan tiivistelmän kuukausittain helpottamaan ja selkeyttämään tiedonkulkua.

Suunnitelmassa paneudutaan niihin yksityiskohtiin, joista asiakkaan hyvä elämä koostuu. Asiakas itse määrittelee, toimintakykynsä sallimissa rajoissa, omat tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Jos mahdollista asiakas, sanelee tai kirjaa suunnitelmansa itse, tällöin itsearviointi on luonnollinen osa suunnitelman laatimista. Tällöin ohjaajan tehtävänä on toimia keskustelussa asiakkaan peilinä ja nostaa esille tarkasteltavia ja pohdittavia asioita, sekä tukea ja vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Pyrimme siihen, että jokaisella asiakkaalla olisi omannäköinen elämä, jossa hän saa itse valita millaisista asioista juuri hänen arkensa koostuu. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, ja halutessaan hän voi osallistua esimerkiksi työtoimintaan joko yksikössä tai sen ulkopuolella. Asiakas voi osallistua kykyjensä mukaan ruoan valmistamiseen tai valmistaa vaikka kaikki ateriat asunnollaan itsenäisesti. Asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asukkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja hänen toiveisiinsa suhtaudutaan positiivisesti.

Attendo Friitalassa pidetään yhteisökokous joka maanantai klo 14. Olemme kehittäneet kokousta entistä yhteisöllisempään ja keskustelempaan suuntaan sekä madaltamaan kynnystä kokoukseen osallistumiselle. Yhteisökokousta edeltää viikoittain sitä valmisteleva työryhmä, jossa asiakkaat kokoavat ne asiat, jotka haluavat ottaa esille yhteisökokouksessa. Työryhmä voi toimia väylänä asiakkaille, jotka eivät halua nostaa asioitaan esille yhteisökokouksessa, koko yhteisön läsnä ollessa.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä vähintään kuukausittain, asiakkaan tai omaisten niin halutessa. Yhteystyötä voidaan pitää puhelimitse tai sähköpostitse. Lisäksi omaiset ovat aina tervetulleita yksikköön asiakkaan vieraaksi. Lisäksi asiakas voi halutessaan kutsua omaiset häntä koskeviin palavereihin. Omaistenpäivät järjestetään yksikössä kaksi kertaa vuodessa.

Attendo Friitalassa useat yhteistyöprosessit voivat olla vuosien mittaisia. Asukkaan yksilölliset tarpeet ja toimivat käytännöt luodaan yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

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.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsittelemällä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määrärajojen ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.



## Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

## Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haattatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän 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 potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

## 4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikössämme tehtävä ohjaustyö perustuu asiakkaan toipumisen tukemiseen. Toipuminen on osallisuuden vahvistamista, niin että asiakas on aktiivinen toimija elämässään ja suhteessa ympäristöön. Asiakas kokoaa suunnitelmaansa toipumista edistävät työvälineet ja palvelut. Ohjaustyömme tavoitteena on, että asiakas olisi itse mahdollisimman paljon vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen vahvistuessa asiakas on aktiivinen toimija, joka on mukana laadun kehittämisessä. Laadun kehittäminen on jatkuva osa arkeamme. Pyrimme kuulemaan pienimmätkin ideat ja viemään niitä eteenpäin.

Nykyinen yhteisökokouskäytäntömme tulee osallisuutta, sillä asiakkaamme valmistelevat yhteisökokoukseen tuotavat asiat ennen kokousta. Yhteisökokous käydään työryhmän johdolla yhteisesti keskustellen. Osallisuudelle ja oman asian esille ottamiselle on olemassa monta väylää. Asiakas voi halutessaan osallistua valmistelevaan työryhmään, tuoda oman asiansa esille suoraan yhteisökokouksessa joko itse tai esim. omaohjaajansa välityksellä.

Ryhmätoimintojamme on kehitetty vastaamaan asiakkaidemme vaihtuvia tarpeita. Olemme ottaneet kokemusasiantuntijat mukaan luonto- ja liikuntaryhmien vetämiseen. Asukkailla on mahdollisuus päättää millaiseksi eri luonto- ja liikuntaryhmät viikoittain muodostuvat. Luonnon ja liikunnan huomioiminen näkyy omaohjaajatyössä siten, että esim. luonnon rauhoittavaa vaikutusta hyödynnetään omaohjaajahetkissä. Luonnossa ja liikkuen vuorovaikuttaminen asiakkaiden kanssa helpottuu, ja vuorovaikutustilanne itsessään on tasavertaisempi ja luonnollisempi.

Huomioimme yksikössämme asukkaan läheiset asiakkaan ja hänen läheistensä yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Pyrimme läheisten kanssa avoimeen vuorovaikutukseen matalalla kynnyksellä. Asiakkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköömme ja tuemme asiakkaan ja hänen läheistensä välistä vuorovaikutussuhdetta. Läheisten kanssa pidetään yhteyttä kuukausittain esim. puhelimitse tai sähköpostitse. Vähintään kaksi kertaa vuodessa lähetämme asukkaiden läheisille infokirjeen, jossa kerromme talomme tärkeimmät kuulumiset. Asukas voi halutessaan itse tai omaohjaajansa avustuksella pyytää läheistään osallistumaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmapalaveriinsa. Järjestämme kaksi kertaa vuodessa asukkaalle ja heidän läheisilleen tarkoitettua tilaisuutta. Tilaisuuteen sisältyy informatiivinen osuus, jossa keskustelemme esim. laatuun tai toiminnan kehittämiseen liittyvistä asioista. Usein läheisten tilaisuudessa on toiminnallinen osuus, jolloin on mahdollisuus toimia vuorovaikutuksessa läheisten kanssa. Emmekään myöskään ole unohtaneet vapaata seurustelua ja kahvi- ja/tai ruokatarjoilua tilaisuudesta!

## Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 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 asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Viimeisin asukastytyväisyyskysely on tehty keväällä 2022. Yksikkömme kehittämissuunnitelma laaditaan tyytyväisyyskyselyiden tulosten pohjalta.

## 4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

#### a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

Pori:  
Psykososiaalisten asumispalveluiden esimies  
Taiteilijankatu 4 A-B  
28100 Pori

Keski-Satakunnan terveydenhuollon ky:  
Johtava sosiaalityöntekijä  
Koulukatu 2 (postiosoite)  
29200 Harjavalta

Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä PoSa:  
Sosiaalityöntekijä, vammaispalvelut  
Sosiaalipalvelukeskus, Keskuskatu 42  
38700 Kankaanpää

Rauma:  
Asumispalveluiden koordinaattori  
Rauman kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Sosiaalipalvelut/aikuis- ja perhetyö  
Kalliokatu 1, 26100 Rauma

#### b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Porin alueen sosiaaliasiamies: Jari Mäkinen  
jari.makinen@stshp.fi  
puh. 044 707 9132

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla, pääoven välittömässä läheisyydessä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

#### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Asiakkaiden kuntoutuksessa korostuvat yksilöllisyys ja asiakkaan oma aktiivisuus toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti. Henkilökohtainen viikko-ohjelma on yksi arjen hahmottamisen työvälineistä, mikä on käytössä asukkaana siitä hyötyessä. Koko talolla erilaiset ryhmätoiminnot rytmittävät viikkoamme. Ryhmätoiminta on alati muuttuva kokonaisuus, joka elää joustavasti asiakkaiden tarpeiden muuttuessa. Mukana on niin ohjaajien, kokemusasiantuntijoiden kuin yksikön asukkaiden vetämiä ryhmiä. Ohjelmassa on mm. keskusteluryhmiä (tuomaan elämään mm. vertaistukea, yhteiskunnallista osallisuutta, nostamaan esiin kunkin omia voimavaroja), palvelukodin ulkopuolista arkea tukevia asiointiryhmiä sekä liikuntaa ja luonnossa liikkumista. Säännöllisen ryhmätoiminnan lisäksi teemme viikoittaisia retkiä ja virkistyskäyntejä eri kohteisiin ympäri maakuntaa.

Attendo Friitalassa asiakkailta on myös mahdollisuus tehdä eri keittiö- ja siivoustehtäviä työtoimintana, josta maksetaan rahallinen korvaus. Keväisin ja syksyisin järjestämme yhteiset pihatalkoot. Kiinteistöhuollon työpanoksen lisäksi hoidamme itse pihaa, teemme istutuksia ja hoidamme niitä yhdessä asukkaiden kanssa. Keskustelemme koko yhteisön kesken ajantasaisesti niistä tarpeista, joita asukkailla nousee esiin, "Mitä kaipaamme? Mitä tarvitsemme ja mistä nautimme?" ovat tuttuja kysymyksiä yhteisössämme. Yksikköömme on muodostunut lämmin ja avoin ilmapiiri, jossa jokaisella on lupa näyttää tunteensa sekä vastaanottaa ja antaa apua.

Yksikköömme oman toiminnan lisäksi etsimme asiakkaiden kanssa aktiivisesti palvelukodin ulkopuolisia toimijoita, joista asukas hyötyisi ja tuemme itsenäistä harrastamista. Teemme aktiivisesti yhteistyötä mm. ja Porin Mielenterveysyhdistys Hyvis ry:n kanssa.

Yksikössämme on laaja valikoima erilaisia asukkaidemme tarpeisiin vastavia ryhmiä. Päivätoimintaan sisältyen kokoontuu kaikille avoin psykoedukaatioryhmä, jossa keskitymme mm. oireenhallintaan ja tunnetaitoihin toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen. Kokemusasiantuntijoiden vetämät ryhmät kokoontuvat säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa viikossa.

Jokaisen asiakkaan toipumisen polku on yksilöllinen ja yksikössämme on jokaisen mahdollisuus löytää itselleen sopivat palvelut tukemaan itsenäisempää arkea ja asumista. Attendo Friitala tarjoaa kaikki tukimuodot ympärivuorokautisesta tehostetusta palveluasumisesta aina kotiin annettaviin tukipalveluihin ja päivätoimintaan saakka.

Omaohjaajan rooli on tukea asiakasta toipumisen polun hahmottamisessa ja suunnittelussa. Omaohjaaja vastaa koko henkilökunnan tiedottamisesta (mm. asiakastietojärjestelmän kautta, tiimipalaverissa), jotta jokainen työvuorossaan voi parhaalla mahdollisella tavalla tukea asukkaana arkea ja kuntoutumista. Omaohjaajilla on tukenaan koko moniammatillinen tiimi. Jokaisen työntekijän rooli on tuoda oma erityisasiantuntijuutensa asukkaiden käyttöön. Eri rooleista (sairaanhoitaja, ohjaaja, omaohjaaja) on laadittu omat tehtäväkuvaukset, joiden mukaisesti työskentelemme.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

##### Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykyarvioita, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-arvioinnit asukkaalle kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkeitöiden ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisen asukkaana vointia, toimintakykyä ja lääkkeitöiden vaikuttavuutta arvioidaan päivittäiskirjaamisessa jokaisessa vuorossa. Hyödynnämme asiakastietojärjestelmän eri huomiotyypit kirjaamisessa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Ruokahuollosta vastaavan henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Ruokalistat tehdään monipuoliseksi ja terveelliseksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toimintaamme kuuluu, että myös asukkailla on mahdollisuus valmistaa ruokaa itselleen omien voimavarojensa mukaan.

Ruoka on yksikössämme terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista. Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä Attendo Friitalan viranomaiskansioista ja se päivitetään vuosittain. Attendo Friitalan ruokahuollosta vastaa Marko Katajisto, puh. 044 4072298. Alueen keittiöpäällikkönä toimii Niina Virtanen, puh. 0417313857.

Attendo Friitalassa aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8 alkaen, lounas noin klo 11.30 alkaen, päiväkahvi noin klo 14, alkaen päivällinen noin klo 17.30 alkaen ja iltapala noin klo 19.30 alkaen. Lisäksi asukkailla on mahdollista saada yöpalaa niin halutessaan.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen ja puhtauspalveluista vastaavan ohjaajan sekä hoitopuolaisen toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

##### 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. Hammashoito pyritään järjestämään ennaltaehkäisevästi, mutta tarvittaessa ollaan yhteydessä kiireellisissä tapauksissa ns. särkypäivystykseen.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa julkinen terveydenhuolto. Asiakkaan oman terveysaseman lääkäri päättää tarvittavista hoitotoimenpiteistä ja lääkityksestä. Yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asukkaiden sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asukkaan hoito järjestetään virka-aikana Ulvilan terveyskeskuksessa ja virka-ajan ulkopuolella Satasairaalan yhteispäivystyksessä. Hätätilanteessa soimitaan 112 ja toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmä Hilkasta löytyy Sh-lähete, jota käytetään, kun asiakas joutuu lähtemään esim. yhteispäivystykseen. Läheteellä saa tulostettua kerralla mm. siirron syyn, nykyllä lääkityksen, lääkityshistorian, diagnoosin, tärkeiden henkilöiden yhteystiedot sekä kirjauksia ja mittauksia. Jos asiakas joudutaan lähettämään päivystykseen, huolehditaan mukaan sh-lähete, annetaan mukaan tarvittaessa lääkkeitä ja ilmoitetaan tilanteesta tarvittaessa omaisille. Päivystykseen lähettäminen kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään, josta henkilöstö saa tiedon asukkaan nykytilasta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy sähköisenä IMS-järjestelmästä. Kuolemantapauksen sattumista tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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

<p>Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.</p> <p>Yksikössä seurataan tarvittaessa asiakkaiden verenpaineita, painoa, lämpöä ja verensokeria. Mittausten vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja arvioi kuinka usein mittauksia tulee suorittaa ja muut ohjaajat ottavat mittauksia sovitusti.</p> <p>Yksikön henkilökunta tekee lääkityksen jatkuvaa arviointia; seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Henkilökunta reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa asiakkaan lääkityksestä konsultoidaan lääkäreitä.</p> <p>Asiakkaiden erikoissairaanhoidon palvelut tuottaa Satasairaala (ent. Satakunnan keskussairaala). Erikoissairaanhoidon palveluista asiakkaat käyttävät eri poliklinikoiden ja tarvittaessa osastojen palveluita.</p> <p>Asiakkaiden terveydentilaa seurataan laboratoriotekoin (vuosilabrat/ lääkityksiin liittyvät labrat/ sairauden hoitoon liittyvät labrat). Laboratorionäytteiden otto tapahtuu Ulvilan terveyskeskuksessa, jonne varataan ajat Satadiagin internet-sivujen kautta tai puhelimitse. Sairaanhoitaja toimii laboratoriotekojen vastuuhenkilönä ja pääsääntöisesti hän varaa tarvittavat verikokeet lääkärin ohjeistuksen mukaan.</p> <p>Asiakkaiden terveyden edistämiseksi huolehditaan yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa (esim. ravitsemusterapeutti, fysioterapeutti, diabeteshoitaja yms.). Asiakkaiden perusrokotukset (esim. tetanus) huolehditaan ja influenssarokotukset pistetään tarpeenmukaisesti Ulvilan terveyskeskuksessa.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Sairaanhoitajat Janina Kähkönen ja Taru Suominen.</p>
<p><b>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</b></p> <p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitajat sekä yksikön esimies. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkeshoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkeshoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkeshoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkeshoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkeshoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkeshoidon virhetilanteissa.</p> <p>Lääkeshoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkeshoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoitoon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla sairaanhoitajat Janina Kähkösellä ja Taru Suomisella, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoito-osaamista.</p>
<p><b>Yksikön lääkehoitosta vastaa</b></p> <p>Psykiatrian erikoislääkäri Jyri Moilanen vastaa yksikön lääkeluvista ja lääkehoitosuunnitelman hyväksynnästä. Attendo Friitalan konsulttoivana psykiatrian erikoislääkärinä toimii Suvi Lämsä.</p>
<p>Sairaanhoitajan rooli lääkevastaavana, vuoronlääkevastaava (LH), lääkemutosten toteuttaminen, asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen yms.</p> <p>Attendo Friitalassa psykiatrian erikoislääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman ja henkilöstön lääkeluvat. Yksikössä lääkehoitoon vastaavana toimivat sairaanhoitajat, joiden vastuulla on lääkehoitosuunnitelman laatiminen yhteistyössä yksikön päällikön kanssa, yksikön lääkehoitolupien ajantasaisuudesta huolehtiminen, henkilöstön lääkehoitoon perehdyttäminen ja lääkehoitoon toteuttaminen. Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat sairaanhoitajien lisäksi myös muu lääkeluvallinen henkilöstö. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat ohjaajat suorittavat LOVE-koulutuksen ja antavat lääkelupa- ja tarvittavat näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Attendo järjestää sairaanhoitajille vuosittain oman koulutuspäivän. Sairaanhoitaja voi mahdollisuuksien mukaan osallistua myös valtakunnallisille sairaanhoitajapäiville. Sairaanhoitaja yhdessä yksikön johtajan kanssa vastaa henkilöstön lääkehoitoon liittyvän koulutuksen järjestämisestä.</p>
<p><b>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</b></p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä mm. tilaaja-asiakkaan, terveyskeskuksen, Satasairaalan, Harjavallan sairaalan sekä muiden kuntouttavia palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Palvelutarpeen arviointia tehdään päivittäin yksikössä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään järjestämällä yhteisiä tapaamisia sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Vähintään kaksi kertaa vuodessa lähetämme yksikkömme toiminnasta kertovan tiedotteen tärkeimmille yhteistyökumppaneillemme, kuten omaisille ja tilaaja-asiakkaille.</p> <p>Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hänen kanssaan täytetään Hilikkaan asiakassuostumus, jossa asukas määrittelee ne tahot, joille hänen tietojensa saa luovuttaa. Asiakas allekirjoittaa asiakassuostumuksen.</p>

<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Siivouspalvelut: (yleiset tilat sekä henkilökunnan sosiaalityöt): SOL  Kiinteistöhuolto: Coor Service  Lääkkeiden annosjakelu: Ulvilan apteekki</p>
--

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p><b>4.4.1 HENKILÖSTÖ</b></p> <p><b>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p><b>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</b></p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Yksikön hoitohenkilömitoitus on tehostetussa palveluasumisessa 0,5 tt / asiakas ja palveluasumisessa 0,3 tt / asiakas</li> <li>-Yksikön esimies on Marjo Ruohoneva, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK)</li> <li>-Yksikössä on 2 sairaanhoitajaa, joista toinen toimii yksikön tiiminvetäjänä, 2 sosionomia (AMK), ohjaajina 11 vakituista ohjaajaa (lähihoitaja, sosionomi, sairaanhoitaja).</li> <li>- Avustavaa henkilökuntaa on 0,1 tt / asiakas: 1 kokki (alueen ateria- ja puhtauspalveluiden alla), 1 hoiva-avustaja ja 1 hoitoapulainen sekä ostopalveluna siivous- ja kiinteistöhuollon palvelut</li> <li>-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.</li> </ul>
<p><b>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>
<p><b>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</b></p> <p>Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

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

Uuden työntekijän perehdyttämisestä omaohjaajan tehtäviin sekä asiakkaan asioihin vastaa yksikön esimies. Ohjaajan sekä sairaanhoitajan tehtävänkuvauksessa on eritelty omaohjaajan keskeisimmät tehtävät. Tehtävänkuvaukseen perehdyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Asiakkaan asioista perehdyttämisessä on tarvittaessa mukana myös yksikön sosionomi, sairaanhoitaja tai mahdollisesti asukkaan toinen omaohjaaja.

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

### **4.4.2 TOIMITILAT**

Yksikkö toimii kolmikerroksisessa, kesäkuussa 2020 valmistuneessa kerrostalossa, jossa jokaisella palvelukodin asiakkaalla on käytössään oma asunto tai huone. Tehostetun palveluasumisen huoneiden koko on 21 - 23 m<sup>2</sup> (21 huonetta) sekä yksi 32 neliöinen asunto. Palveluasumisen asuntoja on 23 kappaletta ja niiden koko on 32 – 34 m<sup>2</sup>. Kaikissa huoneissa ja asunnoissa on wc/suihkutila. Lisäksi asunnoissa on oma avokeittiö.

Asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa oma asuntonsa/huoneensa haluamalla tavalla omilla tavaroillaan ja huonekaluillaan. Mikäli asiakkaalla ei ole omia huonekaluja hänen muuttaessa palvelukotiin, hankitaan tarvittavat kalusteet palvelukodin toimesta.

Asiakkaiden omaiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan, myös yöpyminen on mahdollista asiakkaan omassa asunnossa.

Ensimmäisen ja toisen kerroksen ryhmäkodeissa on viihtyisät ja tilavat ruokailutilat sekä yhteiset tilat asiakkaiden käyttöön. Päivä- ja ryhmätoimintojen järjestämistä varten yksikön ensimmäisestä kerroksesta on varattu yksi asuinhuoneistoista.

Lisäksi palvelukodista löytyy inva-mitoitettu sauna-/ja pesutilat sekä pyykkitupa. Palvelukodissa on kaksi lääkehuonetta. Palvelukodissa toimii oma valmistuskeittiö.

Yksikön pihalla on useampia viihtyisiä oleskeluryhmiä, katettuja alueita ja hyvin hoidettuja istutusalueita. Iso piha-alue mahdollistaa monenlaisen toiminnan ja ajanvieton asiakkaillemme.

Attendo Friitala sijaitsee Ulvilan keskustassa, joka tarjoaa asukkaalleen hyvät peruspalvelut. Kauppakeskus Hansa on palvelukodista vain noin 700 metrin päässä. Lisäksi Attendo Friitala käyttää viikoittain Ulvilan vapaa-ajankeskus Kaskelotin liikuntapalveluita. Myös Porin kaupungin palveluita käytetään yksikössä säännöllisesti.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä.

### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

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

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierros", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Yksikkömme 1. kerroksessa on pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat ja hoitoapulainen vastaavat pyykkihuollosta yhdessä asiakkaiden kanssa, asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan pääosin itse, yhteisten tilojen sekä sauna-/pesutilojen siisteydestä vastaa SOL-siivouspalvelut
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

Talon ulko-ovi on jatkuvasti lukittuna. Asukkaat kulkevat ovesta omilla avaimilla.

Palo- ja sammutinlaitteiden määräaikaishuollon suorittaa yritys: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy.

Yksikössä on käytössä vartiointiliike Avarn Securityn vartijapalvelu sekä hälytinpainikkeet molemmissa kerroksissa.

Yksikön ulko-ovella on ovikello.

Lääkehoitohuoneissa on kulunvalvonta.

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

Avarn Security puh. 010 620 2000

Hälytinpainike testataan säännöllisesti kuukausittain.

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, Asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Yksikön sairaanhoitajat Janina Kähkönen ja Taru Suominen.

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

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



yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojan 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**

Marjo Ruohoneva, 044 7587 505, marjo.ruohoneva@attendo.fi

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen 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 omaohjelmointasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 27.9.2021.

Omaohjelmointasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaohjelmointasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2022

### Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Viettehän  
kehittämissuunnitelman  
osaksi Hallitse härdelliä-  
tavoitteita ja toimintaa!

Kirjatkaa tähän toimenpiteet ja tavoitteet edeltävän sivun kommenttien perusteella.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
LivingSkills – toimintakykyarvion jalkautus ja käyttöönotto pilottina	Toipumisorientaation vahvistaminen käytännön työssä	Jalkautus yksikköön alkaa tammikuussa 2022	Yksikön johtajan johdolla
Läheisten tapahtuman/ juhlan järjestäminen yksikössä	Läheisyhteistyön vahvistaminen	Kevät 2022	Yksikön johtajan johdolla jaetaan vastuut lähempänä
Työohjauksen uudistaminen uuden työnohjaajan johdolla	Tehpan ja palveluasumisen välisen yhteistyön vahvistaminen	Uuden työnohjaajan löytäminen helmi- maaliskuun aikana	Yksikön johtaja



### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Ulvilassa 6.5.2022	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Marjo Ruohoneva

## 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 julkaisu (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 julkaisu (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 julkaisu (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>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[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.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)