



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

00

Attendo

Attendo Oy, PL 750, 00181 Helsinki. Puh 0306 342 000. www.attendo.fi

## 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) .....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	12
4.4.2 TOIMITILAT.....	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
11 LÄHTEET.....	17
Tietoa lomakkeen käyttäjälle.....	17

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: LOVIISA
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Uudenmaan sairaanhoitopiiri
Toimintayksikön nimi Attendo Loviisanhovi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Arkkitehdintie 8, 07900 LOVIISA	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen (vanhukset 31 paikkaa), sekä 10 keittiöllistä seniorivuokra-asuntoa	
Toimintayksikön katuosoite Arkkitehdintie 8, LOVIISA	
Postinumero 07900	Postitoimipaikka LOVIISA
Toimintayksikön vastaava esimies Wass Klrsi, Terveystieteiden, JET	Puhelin 0444941810
Sähköposti kirsi.wass@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.1.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen ja ei ympärivuorokautinen palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 26.1.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistöhuolto: Coor/SJR Group Puutarhanhoito: Purti-Flora Tietoturvajäte: Lassila&Tikanoja	

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Loviisanhovi (yhteensä 41 asukaspaikkaa) toimii yksi kerroksisessa uudisrakennuksessa osoitteessa Arkkitehdintie 8, LOVIISA. Yksikössä tuotetaan sekä luvan- että ilmoituksenvaraista asumispalvelua (tehostettu palveluasuminen ja palveluasuminen) ikäihmisille.

Ympärivuorokautiseen hoivaan voi tulla asukkaaksi (Ryhmäkoti Ainola, 21 paikkaa, Karelia 10 paikkaa) joko kaupungin päätöksellä tai vaihtoehtoisesti itsemaksavana/palvelusetelillä. Attendo Loviisanhovin ympärivuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa tavoitteenamme on turvata jokaiselle asukkaalle laadukas, turvallinen ja ”omannäköinen” elämä elämänkaaren loppuun asti. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella sekä kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne kuitenkin säilyy. Hoitoa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet. Hoitotyön päämääränä on aina asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Ympäri vuorokauden työskentelevä hoitohenkilöstö toimii voimavarakeskeisen toimintamallin mukaisesti. Voimavarakeskeinen toimintamalli on asukaslähtöinen, kokonaisvaltainen

asukkaan fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä arvioiva, tukeva ja ylläpitävä hoidollinen näkemys ja toimintatapa. Keskeistä on mahdollisuuksien mukaan asukkaan kuuleminen, hänen sekä hänen läheistensä ja hoitajien välinen yhteistyö.

Hoitofilosofiaamme kuuluvat omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus sekä ennen kaikkea kodikkuus. Hoitofilosofiaamme olemme liittäneet myös taiteen ja kulttuurin, Attendo Loviisanhovi onkin yksi Attendo Oy:n teemahoivakodeista. Hoivakodin arjessa taide- ja kulttuuri näkyy monipuolisina aktiviteetteina, joiden tarkoituksena on lisätä muun muassa yhteisöllisyyttä, osallisuutta, sallivuutta sekä sairauksista huolimatta vahvistaa asukkaan luottamusta itseen ja elämään. Lisäksi luovuus tuo iloa jokapäiväiseen arkeen! Hyvinvointia tukevat myös tapahtumat, mitkä tarjoavat asukkaille mm. kulttuurielämyksiä, teatteri-, musiikki- ja viihde-esityksiä, hartaushetkiä, yhteislauluhetkiä, retkiä jne.

Ympäri vuorokautisen hoivan lisäksi tuotamme ilmoituksenvaraista seniori/palveluasumista (Ryhmäkoti Jukola), joka tarkoittaa itsenäisempää asumista vs ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen. Senioriasukas solmii Attendon kanssa vuokrasuhteen, mutta hänellä on mahdollisuus erilaisiin yksilöllisesti suunniteltuihin palveluihin. Jukolassa asuville asiakkaille tarjoamme turvallisten ja esteettömien asuintilojen lisäksi ruoka- ja tukipalveluita sekä tarvittaessa yksilöllisesti suunniteltuja hoitajapalveluita eli kotihoitoa palvelutalon sisällä. Palveluasumisessa asiakkaan palvelut pohjautuvat palvelutarpeen arviointiin, joka toteutetaan tarvittaessa yhteistyössä Loviisan kaupungin ja asiakkaan omaisten kanssa. Useimmiten asiakkaalla on mahdollisuus kunnan/kaupungin myöntämään palveluseteliin. Loppujen lopuksi asiakas määrittää itse palveluidensa laajuuden, hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Senioriasukkaalla on mahdollisuus osallistua hoivakodin järjestämiin virike/aktiviteettitoimintoihin sekä muihin talon tapahtumiin, joka lisää asukkaan yhteisöllisyyden tunnetta.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

**Sitoutumisella** pyrimme olemaan 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 tehdyistä työstä.

**Välittämällä** 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.

Attendo Loviisanhovi on ollut toiminnassa kesästä 2018. Käymme arvoja ja siihen liittyvää keskustelua usein läpi niin kuukausipalaverissa kuin päivittäisen arjen toimintojen yhteydessä. Suunnittelemme ja muutamme toimintatapojamme jatkuvan kehittämisen ja kehittymisen periaatteella. Iloitsemme arjen onnistumisista. Yksikössämme toimii laatukoordinaattori (Niina Snellman), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa auttaa työntekijöitämme tekemään mm. asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat arvojemme mukaisesti. Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Laadukas asiakaspalvelu on meille kunnia-asia.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta 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 Loviisanhovissa seuraavat riskit saattavat aiheuttaa asiakasturvallisuuden vaaratilanteen, jonka vuoksi alla olevat asiat on tunnistettu ja listattu:

**Henkilöstöön liittyvät riskit:** Puutteellinen työntekijän perehdyttäminen, vuorotyö sekä tartuntataudit → Vastuu yksikön johtajalla yhdessä tiiminvetäjän kanssa unohtamatta työntekijän omaa vastuuta.

**Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet

→ Vastuu sairaanhoitajalla sekä tiiminvetäjällä yhdessä muun henkilöstön kanssa

**Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle

→ Vastuu yksikönjohtajalla yhdessä tiiminvetäjän ja muun henkilöstön kanssa

**Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen sekä tehtävänkuvan ymmärtäminen

→ Vastuu yksikönjohtajalla

**Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhaava käytös, tapaturmat

→ Vastuu yksikön johtajalla ja yhdessä henkilöstön kanssa.

## Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta kokonaisuudessaan on koko työyhteisön yhteinen asia, mutta viime kädessä siitä vastaa kuitenkin yksikön esimies. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa.

Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esille huomaamia epäkohtia ja raportoimana niistä joko suullisesti tai kirjallisesti yksikön esimiehelle, tämä on jokaisen työntekijän velvollisuus. Lääkehoidon lupa- ja perehdytysprosessia on tarkennettu ja siihen liittyvät asiat käydään läpi uuden työntekijän aloittaessa työsuhteessa. Lääkehoitoon liittyvää perehdytystä annetaan myös "vanhoille" työntekijöille säännöllisesti joko yksilötasolla tai kuukausipalavereiden yhteydessä sekä aina tarvittaessa.

Attendon uusi perehdytysohjelma VALO on otettu käyttöön 2021. Sen tarkoituksena on selkeyttää perehdytysprosessia, ja sitä kautta lisätä asukasturvallisuutta sekä muutenkin helpottaa jokapäiväistä arjen työtä. VALO on sähköinen järjestelmä, josta uusien työntekijöiden lisäksi myös pidempään työskennelleet henkilöt voivat lukea ja tarkistaa organisaation ohjeistuksia liittyen esim. lääkelupaprosessiin, tietosuojaan jne.

Hyvillä hygieniakäytännöillä sekä noudattamalla tartuntatautilakiin liittyviä ohjeistuksia ehkäisemme tarttuvia tauteja, yhteistyötä Loviisan kaupungin hygieniahoitajan kanssa tehdään aina tarvittaessa. Tiiminvetäjä toimii linkkinä yksikön ja hygieniahoitajan välillä.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa sekä alueellisissa työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Attendolla on siirrytty alueelliseen työsuojeluun 1.1.2019. Yksikkömme kuuluu Läntisen Kymenlaakson työsuojelualueeseen, johon kuuluu Loviisan, Porvoon, Pornaisten, Mäntsälän ja Sipoon hoivayksiköt. Alueemme uusi työsuojeluvaltuutettu valittiin marraskuussa 2021. Jokapäiväisen riskinhallinnan lisäksi johtaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa suorittaa vähintään neljännesvuosittain turvallisuuskierroksen, jolla pyritään huomamaan/huomioimaan epäkohtia/riskejä liittyen tiloihin ja toimintaan. Turvallisuuskierroksen tarkoituksena on taata turvallinen toimintaympäristö niin asukkaalle kuin henkilökunnallekin. Esihenkilö ylläpitää paloturvallista toimintaa ja jakaa infoa säännöllisin väliajoin. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisin väliajoin.

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit ja ne käsitellään vähintään kuukausikokouksissa

### Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Lomake on löydettävissä N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
2. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. 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. Yksikön johtaja yhdessä laatukoordinaattorin kanssa seuraa poikkeamia, niiden määrää ja laatua. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään henkilökunnan palavereissa ja dokumentoidaan muistioon. Alkuperäiset ilmoitukset ovat yksikön johtajan mapissa.
3. Tarkoituksena on oppia virheistä sekä huomata riskejä päivittäisessä työssä sekä tehdä kehitystoimenpiteitä niiden ehkäisemiseksi. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.
4. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään. Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

5. Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

#### **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:**

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä tulostettuna ilmoitustaululta. Ilmoitusvelvollisuutta käydään läpi säännöllisesti palaverissa sekä aina muodostettaessa uusi työsuhde.

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.

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

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta (Hilka viesti), tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, joiden palaverimuistio on dokumentoitu sähköisesti. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti vähintään kuukausittain.

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

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

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

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

### **Yksikön esimies**

Hoivakodin johtaja Kirsi Wass. Puh. 044 4941810

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Lisäksi eri kohtia (esim. visio ja arvot, ilmoitusvelvollisuus, riskienhallinta) työstetään säännöllisesti yksikön palaverissa.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka on luettavissa Attendo Loviisanhovin Ainola-ryhmäkodin ilmoitustaululla. Omaavonntasuunnitelma luku kuitataan kaikilta työntekijöiltä. Omaavonntasuunnitelma on Attendo Loviisanhovin nettisivulla.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki (Pääsääntöisesti Loviisan kaupunki) tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Ennen tehostetun palveluasumisen päätöstä Loviisan kaupunki (tai muu sijoitettava kunta) tekee oman käytäntönsä mukaisen arvioinnin, joka Loviisan kaupungilla tarkoittaa toimintakyvynkartoitusta hyödyntäen MMSE testiä, RAVAA, Barthelin indeksiä sekä hoitotyön yhteenvetoa. Myös omaisia kuullaan tarvittaessa. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Loviisanhovin asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään vuokra- ja tarpeen vaatiessa palvelusopimus. Kun asukas on muuttanut Loviisanhovin ympärivuorokautiseen tehostettuun palveluasumiseen, seurataan asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla:

- MMSE (muisti), MNA (ravitseemus), RAI-mittariston käyttöönotto aloitetaan vuoden 2022 alussa, GDS15 (masennus) Barthel-lomake, kaatumisvaaran arviointi (FRAT).
- Tukena palvelutarpeen/toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään myös fysiologisia mittauksia (esim. RR, verensokeri, paino, turvotukset jne). Lisäksi tarpeen mukaan täytetään muita kyselyitä esim. AUDIT-kyselyä.
- Toimintakykyä, asukkaan hyvinvointia ja terveydentilaa arvioidaan päivittäin hoitajan toimesta havainnoiden ja keskustelemalla sekä raportoimalla suullisesti ja kirjallisesti.
- Myös omaisten näkökulmaa kuullaan halutessa/tarvittaessa, sillä omaisten haastattelulla saadaan kokonaisvaltaisempi kuva asukkaan tilasta.

Omahoitajalla on tärkeä rooli toimintakyvyn ja hyvinvoinnin arviossa. Aina uuden asiakkaan muuttaessa omahoitaja perehtyy asukkaaseen tarkemmin hyödyntäen organisaation sisäisiä lomakkeita. Yksikön vastuulääkäri osallistuu myös arviointiprosessiin, jokaiselle asukkaalle tehdään ns. tulotarkastus. Asiakkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Myös omaisten ääni otetaan huomioon.

**PALVELUASUMINEN:** Palveluasumisen piiriin kuuluvat asiakkaat sopivat muutosta ja palveluista suoraan yksikön esimiehen ja henkilökunnan kanssa. Jos kotona asuva asiakas tarvitsee paljon apua tai kärsii yksinäisyydestä tai turvattomuudesta, mutta kriteerit tehostetusta palveluasumisesta eivät vielä täyty, saattaa Loviisan kaupunki suositella Attendo Loviisanhovin tarjoamaa palveluasumista. Jokaiselle asukkaalle palvelut määritellään yksilöllisen tarpeen mukaan (esim. suihkuapu, ateriapalvelut). Asukkaat voivat elää hyvin itsenäistään elämää. Lääkäripalvelut tulevat kuitenkin edelleen kaupungin kautta, ellei toisin ole sovittu. Tarvittaessa/asiakkaan tilanteen muuttuessa käytetään toimintakyvyn arvioon samoja mittareita, kuin tehostetussa palveluasumisessa. Niiden avulla voidaan arvioida esim. ympärivuorokautisen hoivan tarvetta tai esim. mahdollisen palvelusetelin suuruutta.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohdaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan viimeistään 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa omahoitaja. Ympäri vuorokautisessa hoivassa hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana on käyty keskustelut asukkaan ja omaisten kanssa sekä lääkärin tekemä alkukartoitus. Pidämme tärkeänä kuulla asukkaan elämänhistoriaa, mieltymyksen kohteita sekä muita asukkaalle merkityksellisiä asioita, jotta suunnitelma olisi mahdollisimman yksilöllinen. Suunnitelman päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Itse suunnitelma otsikoineen ja kysymyksineen ohjaa suunnitelman kirjaajaa huomioimaan asiat laajasti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy Hilikka-potilastietojärjestelmästä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

Yksikön esimies ja laatukoordinaattori seuraavat hoito- ja palvelusuunnitelmien sisältöä ja päivitysaikataulua ja tarvittaessa avustavat sen päivittämisessä.

Tarpeen mukaan asukkaista tehdään myös hoitotyön yhteenvetoja, jotka kirjaa useimmiten sairaanhoitaja.

Senioriasumisessa varsinainen hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään, jos asiakkaalla on tarvetta kotihoidon palveluille. Senioriasukas saattaa viettää hyvinkin itsenäistä elämää, esim. huolehtien täysin omasta lääkehoidostaan, asioida itse terveysasemalla jne. Jos asiakas ostaa vain esim. ateriapalvelut, mutta muuten elää täysin itsenäistä elämää, kirjataan ylös vain ne palvelut, jotka hän Loviisanhovista ostaa.

## 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Erittäin tärkeää on, että hoitohenkilökunta tuntee asukkaan tavat ja tottumukset, jotta niitä voidaan jatkaa myös esim. mahdollisen muistisairauden edetessä, jolloin asukas ei pysty enää ilmaisemaan tahtoaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee muistaa, että asukkaalla on oikeus vaihtaa mielipidettä. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Haluamme korostaa, että Attendo Loviisanhovi on koti, jossa jokaisella on oikeus olla ja elää omannäköistä elämää, huomioiden kuitenkin turvallisuus. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat rytmittämässä yksikön arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa. Asukkaan ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän osa-alueissa on huomioitava mahdollisuuksien mukaan ja ne kirjataan ylös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Onkin tärkeää, että kun asukas pystyy vielä ilmaisemaan tahtoaan, kirjataan asiat ylös. Asukkaan toiveiden liittyen niin hoitoon kuin arkisiin asioihin, tulisi olla niin henkilökunnan kuin myös omaistenkin tiedossa. Mm. vuorokausirytmii, ateriatottumukset, vaatetus, hengelliset tarpeet, tavat ja muut tottumukset ovat asioita, joita kartoitetaan jo tulovaiheessa ja niitä kunnioitetaan. Tulee muistaa, että kodinomaisuus ja rutiinit tarkoittavat jokaiselle ihmiselle eri asioita, toinen ihminen ei voi päättää, mikä on toisen hyvä. Esimerkiksi jollekin asukkaalle on tärkeää, että hänen kyntensä on lakattu ja hän saa osallistua päivän tekemisiin/aktiiviteetteihin. Toiselle asukkaalle puolestaan voi olla riittävää ja elämänlaatua tukevaa, että hän saa katsoa ikkunasta ulos seuraten luonnon elämää. Kolmannelle voi olla tärkeää, että hän saa juoda päiväkahvin aina klo 14.00.

Pyrimme siihen, että jokapäiväisessä arjessa asukas saa itse vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin, esim. mitä laitetaan päälle, haluaako asukas nukkua pidempään, mikä ruoka maistuu jne. Tehtävänä on pohtia eri vaihtoehtoja, jotta hoito ja huolenpito toteutuvat eettisesti hyväksyttävällä tavalla. Huomiomme turvallisuuden näkökulman, mutta vältämme ylisuojelua ja sen aiheuttamaa asukkaan mahdollista liikkumattomuutta. Jokainen asukas yhdessä omaistensa kanssa sisustaa huoneensa omannäköisesti, mikä on myös tärkeää. Meillä Loviisanhovissa ei ole vierailuajkoja, vaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita tapaamaan läheistään ja osallistumaan tämän hoitoon. Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti Loviisanhovissa tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee aina olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoittamistoimenpiteistä on yksikössä koontilista, johon kirjataan rajoittamispiteen arviointi 3 kk välein. Rajoitteiden tarve arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa sekä vastuulääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti joka vuorossa ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Loviisanhovissa vältämme viimeiseen saakka asukkaan määräämistä, liittyy se sitten pesuihin, ruokailuun tai lääkehoitoon, sitomista tuoliin tai sänkyyn jne. Vaikka asukkaamme ovat pääsääntöisesti muistisairaita, on heillä oikeus koskemattomuuteen ja oman tahdon esille tuomiseen. Jotta tämä toteutuu, tulee henkilökunnalla olla erityisosaamista hoitaa ja kohdata muistisairaita. Jos kuitenkin asukkaan oma terveys on uhattu vaarantua esim. sen takia, ettei hän ole käynyt pitkään aikaan pesulla, voidaan pesut joutua tekemään vastentahtoisesti. Näissäkin tilanteissa toimitaan aina yksilöllisesti ja päätös tehdään moniammatillisesti vasta sitten, kun muut vaihtoehdot on huolellisesti mietitty.

Loviisanhovissa pääulkoven tulee olla lukittuna, sillä muistisairaana henkilön mennessä yksin ulos, voi seuraukset olla kohtalokkaita. Ulko-oven lukitseminen on rajoite, mutta tällä ehkäistään asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin vaarantuminen. Muutoin sallimme asukkaan liikkumisen koko talon sisällä ja ulkoilu mahdollistetaan turvallisella, esteettömällä sisäpihalla. Onkin tärkeää huolehtia siitä, että tilat ovat esteettömät ja sisustus sekä somistus ovat turvalliset. Rajoitteiksi katsotaan myös mm. hygienihaalarin käyttö, pyörätuolissa käytettävä turvavyö, sängyn laitojen nostaminen, haaravyö, liikkumisvapauden muu rajoittaminen sekä äärikeinona lepositeet. On tärkeää, että omaisille + tarvittaessa muille tahoille kerrotaan selkeästi, mitkä asiat ovat rajoittamista. Emme halua, että toimimme ylisuojelevasti tai rajoitteita käytetään "varmuuden vuoksi" (esim. asukas sidotaan pyörätuoliin, jos hän vaikka joskus sattuisi tippumaan). Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyy myös hoitajan kyky arvioida esim. sitä, miten toimitaan asukkaan kieltäytyessä lääkkeistä. Perusohjeena kuitenkin on, että emme pakkolääkitse ketään. Asukkaan kieltäytyessä lääkkeistä keskustellaan aina hoitavan lääkärin kanssa lääkkeiden tarpeellisuudesta.

Mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden 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.

Rajoittamistoimenpide arvioidaan joka kerta, kun sitä käytetään ja siitä tehdään merkintä asukkaan tietoihin. 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 käyttämisestä varten yksikön N-aseamalla ja intrassa. Ohjetta käydään läpi säännöllisin väliajoin.

#### **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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otetaan asia viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Tilanne selvitetään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Mahdollisen muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Asiakkaita ja tämän omaisia kannustetaan antamaan palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi kehoitamme antamaan myös kehittämisideoita toimintamme tueksi. Pidämme myös asukaskokouksia vähintään vuosittain.

#### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Asiakastytyväisyyskyselyt (asukkaat ja omaiset) tehdään 1 x vuodessa niin Attendon kuin tilaajakunnankin kautta. Palautetta voi lisäksi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse tai esim. www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden sekä omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Syksyllä 2019 olemme myös jakaneet laatukoordinaattorin johdolla asukkaille ja omaisille "Mitä Loviisanhovi minulle merkitsee"- lappuja, johon on voinut täysin vapaasti kirjoittaa mitä tahansa, risuja, ruusuja, tunteita, kehittämisideoita jne. Omaisit ja läheiset ovat aina riippumatta päivästä ja kellonajasta tervetulleita meille sekä osallistumaan oman omaisensa hoitoon ja sen suunnitteluun.

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

Saatu palaute 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. Vuonna 2021 asiakastytyväisyys oli kaiken kaikkiaan hyvällä tasolla. Asiakastytyväisyyttä mitattiin niin sisäisellä mittarilla kuin myös tilaajan tekemällä tyytyväisyyskyselyllä. Vuonna 2022 painopiste tulee olemaan viikkotaisten virikehetkien/omahoitajahetkien järjestämisessä sekä läheisyhteistyössä. Koko henkilöstöä on osallistettu aktiiviteettimallin kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle, joka Loviisan kaupungilla on: .

Sofie Klawér-Kallio  
Senioripalvelupäällikkö  
Chef för seniorservice  
Puh/fn 0440 555 345

Perusturvakeskus/Grundtrygghetscentralen  
Öhmaninkatu 4/ Öhmansgatan 4  
07900 Loviisa



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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Loviisassa sosiaaliamiehenä toimii Salla Ritala puh 044 729 7987 Puhelinaika ma – to klo 9-12  
[sosiaaliamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliamies@phhyky.fi)

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

## **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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**

Me kaikki, jotka työskentelemme Loviisanhovissa, riippumatta ammattinimikkeestä, tähtäämme asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukemiseen. Asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta ovat tukemassa ennen kaikkea koulutetut lähihoitajat yhdessä sairaanhoitajan, hoiva-avustajien sekä tukipalvelutyöntekijöiden kanssa. Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Hoitajan ydintehtävät ovat asiakkaan perustarpeista huolehtiminen (sis. lääkehoito), turvallisuudesta huolehtiminen (esim. ergonomia, raportointi, poikkeamat, apuvälineistä huolehtiminen, ympäristön siisteys), sosiaalisista tarpeista huolehtiminen (mielekäs arki, moniammatillinen tiimityö, kodinomaisuuden säilyttäminen). Edellä mainitun lisäksi sairaanhoitajan vastuualueina ovat mm. lääke- ja lääkärivastaavana toimiminen, sairaanhoidolliset asiat/toimenpiteet sekä lääkehoitoon perehdyttäminen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä eri tahojen kesken yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Suunnitelma on laadittava jokaiselle asiakkaalle sekä päivitettävä säännöllisesti. Käytössä on lisäksi Elämänlaadun check- lista, joka määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä auttaa omahoitajaa huomiomaan elämänlaadun kaikki osa-alueet.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta (kävellään vessaan/ruokasaliin jne, tehdään taukojumppaa), pukeutumisesta, seurustelusta (hoitaja seurustelee, mahdollistetaan asukkaiden välinen seurustelu, tuetaan omaisia ja läheisiä kanssakäymiseen), yhteisistä ruokailuhetkistä, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana.

Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti joko ohjaten tai avustuen asukasta.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kuluun sopivaksi.

- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää ja ne on suunniteltu ravitsemussuosituksen mukaisesti. Ruokailuhetket voivat kuitenkin joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Yhteisöllistä toimintaa ovat mm. liikunta- ja seurusteluhetket, luku- ja kirjallisuusiipit jne.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme, jos asukas niin haluaa.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan kuunnellen asukkaan toiveita.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)**

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa seurataan aktiiviteetti ja ulkoilukirjauksia sekä yhteydenpitoa läheisiin.

Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään ja muutetaan enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAVA mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Seurannan toteutuminen kuuluu kaikille asukasta hoitaville.

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

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat on suunniteltu kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Viime aikoina Attendo on kehittänyt ruokalistaa entisestään juuri ikäihmisille sopivaksi ja se on GERY:n hyväksymä. Loviisanhovissa ruuan valmistamisesta vastaa talon oma kokki, hänen tukenaan on Attendon ravitsemustiimi. Ruokahuoltoa ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h (huom. aika saattaa olla pidempi, jos asukas itse ei halua syödä tai hän on tottunut erilaiseen rytmiin). Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen ei ole riittävää, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Loviisanhovissa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaan ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Puhtauspalvelukansiossa on ohjeita myös aseptiselle työskentelylle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa yksikön hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön tukipalveluhenkilöstön kanssa.

Yksikön siisteydestä huolehtii siistijä yhdessä muiden tukipalvelutyöntekijöiden kanssa. Keittiötyöntekijän vastuualueena on keittiön puhtaus ja hän noudattaa terveysturvallisuuden antamia määräyksiä ja omavalvontasuunnitelmaa. Tehostetun palveluasumisen asukashuoneiden siivous toteutetaan puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti viikoittain. Senioriasukkaiden huoneistojen siivouksesta sovitaan aina erikseen (asukkaalla on mahdollisuus ostaa siivousta tai hän voi toteuttaa sitä itse). Vaikka yleiset tilat ja asukashuoneet siivotaan siistijän toimesta ja keittiöstä huolehtii kokki, vastaavat hoitajat oman työpisteensä siivouksesta (esim. äkilliset eritetahrat jne)

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita ja tästä keskustellaan varsinkin silloin, jos uhkana on epidemia tms. Omaisia ja muita vierailijoita ohjataan käyttämään käsidesiä. Lisäksi työkaverin velvollisuus on puuttua, jos huomaa toisen henkilön toimivan epähygieenisesti. Infektiohoitajaa

konsultoidaan tarvittaessa. Lisäksi hoitaja huolehtii omilla toimintatavoillaan, että työympäristö pysyy siistinä ja että toiminta on kaiken kaikkiaan hygieenistä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteisuojaa kunnioittaen.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

##### a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa. Kerran vuodessa hammaslääkäri kiertää kaikki tehostetun palveluasumisen asukkaat tarkastaen suun ja hampaat. Suunhoito huomioidaan myös hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja sen toteuttaminen on hoitohenkilökunnan vastuulla.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön oma sairaanhoitaja sekä vastuulääkäri, (huom. senioriasukkailla kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa oma terveyskeskus tai sovitusti ulkopuolinen lääkäri). Loviisanhovissa on sairaanhoitaja paikalla arkipäivisin klo 8-16 välillä. Sairaanhoitaja huolehtii kokonaisvaltaisesti kiireettömästä sairaanhoidosta yhdessä muun työryhmän kanssa. Paikalla ollessaan sairaanhoitaja huolehtii myös kiireellisestä sairaanhoidosta ja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Puhelinkierro oman vastuulääkärin kanssa toteutuu viikoittain. Lääkärin etäkonsultaatio on mahdollista puhelimitse 24/7. Lääkäri käy yksikössä n. 1xkk ja aina uuden asukkaan saapuessa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös Loviisan Kotisairaalan kanssa (esim. suonensisäinen hoito, kipulääkitys, saattohoitotilanteet)

**Kiireellinen sairaanhoito:** Kiireellisessä tilanteissa hoitohenkilökunta konsultoi joko omalääkäriä/takapäivystäjää Loviisan kaupungin tekemän lääkäripalvelusopimuksen mukaisesti (Terveystalo) tai vaihtoehtoisesti henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan 112. Päivystyksellinen sairaanhoito on Loviisan tk:ssa ja viikonloppuisin Porvoossa. Myös kotisairaala päivystää 24/7. Käytössä on sh-lähetä, joka täytetään aina (löytyy hilkasta) kun asiakas lähetetään sairaalaan. Sh-lähetteen kirjoitetaan kuvaus nykytilanteesta sekä liitetään mukaan viimeisimmät mittaukset sekä päivitetty lääkelista.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolintodistuksen kirjoittaa vastuulääkäri mutta lain mukaisen ruumiin ulkoisen tarkastuksen tekee Loviisan terveyskeskuksen lääkärit. Vainajasta ilmoitetaan aina virka-aikana ennen kuljetuksen tilausta Loviisan terveyskeskukseen.. Äkillisen kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä.

**Odotettu kuolema/saattohoito:** Toimitaan Loviisan kaupungin ohjeen mukaan, joka löytyy N-asemalta ja toimistosta.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja muista perustarpeista. Terveyttä ja hyvinvointia seurataan päivittäin havainnoimalla ja raportoimalla (yleisvointi, kipu, ihon – ja suun kunto, sairaudet ja niiden oireet, psyykinen hyvinvointi jne) päivittäistoimien yhteydessä peilaamalla muutoksia asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Terveyden ja hyvinvoinnin seurannassa käytetään hyväksi myös erilaisia mittareita, kuten verenpaine, verensokeri, saturaatio, lämpö, turvotusten seuranta, paino. Mittauksissa noudatetaan lääkärin ohjeistuksia. Jotta mittauksille on vertailuarvo, otetaan aina asukkaan muuttaessa niin sanotut tulomittaukset (paino, RR, lämpö, saturaatio, verensokeri). Lääkkeiden vaikutusten seuranta ja arviointi kuuluvat myös päivittäisseurantaan. Arviointia tekevät sekä lähi- että sairaanhoitajat. Muutokset voinnissa raportoidaan lääkärille, joka on tavoitettavissa päivittäin. Terveyttä ja hyvinvointia edistetään myös järjestämällä arjen aktiviteetteja, keskustelemalla ja tukemalla asukasta.

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

Yksikön vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa.

#### 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan ja se sisältää lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon perehdyttämisen liittyvät ohjeistukset. Lisäksi lääkehoitosuunnitelmaan on määritelty vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoitopöytä mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Yksikön lääkäri omalla allekirjoituksellaan hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Yksikön lääkehoidosta vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuulääkäri. Sairaanhoitajat vastaavat kuitenkin siitä, että Loviisanhovin hoitajien toteuttama päivittäinen lääkehoito on turvallista ja sitä toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoitajan tehtävänä

on lääkelistojen (Hilkka) ajan tasalla pitäminen lääkärin määräyksen mukaisesti, lisäksi sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon perehdyttämistä ja lääkelupien vastaanottamisesta). Päivittäistä lääkehoitoa toteuttavan koulutetun lähihoitajan vastuulla on jakaa ja antaa lääkkeet lääkelistan mukaisesti. Erilliset lääkärin allekirjoittamat lääkehoitoluvat ovat lääkehuoneessa ja mapista löytyy tieto siitä, kenellä on lupa jakaa ja antaa lääkkeitä.

Uuden työntekijän aloittaessa antaa sairaanhoitaja yksikkökohtaisen perehdytyksen liittyen lääkehoitoon käyttäen apunaan organisaation lomakkeita. Perehdytys merkataan tehdyksi ja vahvistetaan niin perehdyttäjän kuin perehdytyksen saajan allekirjoituksella. Sairaanhoitaja käy säännöllisesti läpi lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa niin yksilötasolla kuin myös tiimipalavereiden yhteydessä. Lääkemuutokset kirjataan aina hilkka-potilastietojärjestelmään sekä käydään tarvittaessa läpi myös suullisilla raporteilla (esim. alkaneeet antibiootit, muuttunut kipulääkitys). Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään paljon. Osa Loviisanhovin palveluista tuotetaan alihankintana, ks.yst. lista alempana. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia esim. kaupungin kanssa järjestetään tarpeen mukaan. Toiminnassa pyritään siihen, että toiminta olisi saumatonta ja asukas saisi mahdollisimman paljon palveluita "saman katon alta" -periaatteella. Jotta hoito ja palvelut sujuvat jouhevasti, neuvotellaan eri osapuolten (tk, kotisairaanhoito, kotisairaala, palvelutarpeen arvioitsija, jalkahoitaja, fysioterapeutti jne), mikä on järkevää ja asiakkaan kannalta parasta, jotta paras mahdollinen lopputulos saavutetaan. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin ja seurakunnan kanssa.

##### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistönhuolto: Coor/SJR Group Puutarhanhoito: Salla Anttola

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

##### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

##### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

###### **a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:**

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta ja se koostuu yksikön johtajasta (Kirsi Wass, Terveystenhoitaja, JET), 1 tiiminvetäjä/sairaanhoitajasta ja 1 sairaanhoitajasta, lähihoitajista, hoiva-avustajista sekä tukipalvelutyöntekijöistä (Kokki, siistijä, 2 hoitoapulaista sekä ostopalveluna kiinteistönhuolto).

- Yksikön kokonaishenkilöstömitoitus Loviisan sijoittamille tehostetun palveluasumisen asukkaille on 0,60.
- Palveluasuminen mitoitetaan palvelutarpeen mukaan, pääsääntöisesti hoivaa tarvitsevan senioriasukkaan mitoitus on 0,3.

**a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:**

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

**b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?**

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

**Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Rekrytinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen), ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistuksien tarkastus sekä työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa tiiminvetäjä yhdessä johtajan kanssa. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä myös muulle kokeneelle työntekijälle. Attendo on syksyllä 2021 ottanut käyttöön uuden perehdytysohjelman, johon kuuluu työntekijäkohtainen perehdytyskortti ja perehdytysosiot Valo-järjestelmässä.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, omahoitajuuteen sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Suurin osa ohjeista ja materiaaleista löytyy sähköisenä ja ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. Jokaiselle uudelle työntekijälle jaetaan perehdytyslomake. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana myös ns. konkarityöntekijän kanssa työskentely 1-2 työvuoron ajan.

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

## 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Loviisanhovi on keväällä 2018 avattu palvelutalo, joten tilat ovat uudet ja suunniteltu juuri ikäihmisille sopiviksi. Toimitilat ovat yhdessä tasossa, kulkeminen on suunniteltu esteettömäksi. Sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat.

Tilasuunnittelussa turvallisuus ja sopivuus ikäihmisille on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmia on pyritty välttämään tai ne on suunniteltu mataliksi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja välittää lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Loviisanhovin keskellä sijaitsee talon valmistuskeittiö, jonka edustalla olevasta linjastosta tarjollaan ateriat senioriasukkaille, tehostetun palveluasumisen asukkaille ruoka kuljetetaan lämpölaatikossa Ainolaan (tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti). Yhteisistä tiloista on myös käynti ulos suojaisaan ja turvalliseen aidattuun sisäpihaan, josta löytyy myös kasvihuone, penkkejä, keinu, grilli ja grillikatos. Niin sisä- kuin ulkotilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti, kesäkukat ja istutukset). Turvallisuutta lisää hyvä aitaus sisäpihalla. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Loviisanhovissa on myös sauna, joka lämpiää lähes päivittäin.

Tehostetun palveluasumisen eli Ainolan asukaspaikat (31) sijaitsevat 3 eri käytävällä, joiden keskellä on yhteinen tila/oleskeluhuone sekä avokeittiö. Ainolan asukashuoneet ovat kooltaan 21 neliöisiä, huoneisiin solmitaan asukkaan kanssa vuokrasopimus. Asukas sisustaa huoneensa oman maun mukaisesti yhdessä omaisten kanssa. Yksikön puolesta asukas saa käyttöönsä hoivasängyn, hygieniapatjan, tarjotinpöydällä varustetun yöpöydän sekä paloturvalliset verhot. Henkilökunta antaa tarvittaessa ohjausta liittyen turvalliseen sisustamiseen.

Tehostetun palveluasumisen lisäksi hoivakodissa tuotetaan palveluasumista.

27 neliöisiä asuntoja on yhteensä 10 ja ne ovat varustettu omalla keittiöllä sekä patiolla. Palveluasunnot sijaitsevat omissa siivessä ja asukkailla on mahdollisuus kulkea ulos omasta sisään/uloskäynnistä. Myös palveluasuntojen asukkailla on oma yhteinen oleskelutila, jota voi vapaasti käyttää.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille kännykkään). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittauksot kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista + sisältöä seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja (9solution). Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Lisäksi yksikössä on nimetty 2 henkilöä, jotka ylläpitävät turvajärjestelmää ja toimivat yhteyshenkilöinä toimittajaan.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, henkilökunnalla on sähköinen avain. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Senioriasukkaalla on käytössään oma sähköinen avain, joka avaa erillisen sisään/uloskäynnin oven. Lisäksi senioreilla on mahdollisuus myös turvapuhelimeen, mutta sen käyttöönottoa ei veloiteta.

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

**9 Solution (järjestelmän valmistaja ja ylläpitäjä):**  
[support@9solutions.fi](mailto:support@9solutions.fi) tai 020 752 9055.

**Kirsi Wass, yksikön johtaja**  
**Regina Lund ( vastaavat käytöstä ja turvarannekkeiden ohjelmoinnista yksikössä)**

Asukkaiden turvalaitteiden lisäksi myös hoitohenkilökunnalla on käytössä vartijakutsupainike, jota voi käyttää esim. yöaikaan tai muissa uhkaavissa tilanteissa. Sen toimivuutta testataan kuukausittain.

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohje löytyy N-asemalta sekä uudesta VALO-perehdytysjärjestelmästä.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, sähkösätkyjä, nostolaitetta, henkilövaakaa jne. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan henkilökohtaisen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kaupungin apuvälinekeskukseen, jotta asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa apuvälineet. Käytössä on myös yksikön omia, kaikille yhteisiä apuvälineitä.

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 kalibrointi tiheys 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. Terveystieteiden 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>

#### ***Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot***

Kirsi Wass puh. 044 4941810 sekä tiiminvetäjä Eini Anttila puh 0444941679

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N-asetelmalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuhteen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussovitukseen. 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. Koska Loviisanhovi ja Loviisan kaupungilla on eri kirjausjärjestelmät, tulee esim. lähetettäessä asukasta sairaalaan raportointiin panostaa huomioiden kuitenkin, mikä tieto on oleellista ja mikä ei (tietosuoja!). Siirtotilanteissa on tärkeää varmistaa oikeiden tietojen siirtyminen.

Hiikka-oikeuden lisäksi on yksikön sairaanhoitajilla katseluoikeus Loviisan kaupungin Pegasos järjestelmään, josta lääkärin tekemät määräykset ovat luettavissa. Jotta sairaanhoitaja voi katsoa Pegasoksen kautta lääkärin kirjoittaman potilaskirjauksen, tulee asiakkaan antaa tähän erillinen kirjallinen lupa.

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

Konsernitason laadittu tietoturva- ja tietosuoja- 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-asiain perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuoja-asetelmat löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

#### ***Attendo Oy:n tietosuoja-asetelma***

Päivi Luotola (Head of IT), PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306342000. tietosuoja@attendo.fi

#### ***Yksikön esimiehen tiedot***

Kirsi Wass puh. 044 4941810

## 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 sekä asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi vuosittain kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn (Attendon oma sekä tilaajakunnan toteuttama kysely) sekä henkilöstötyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja niihin liittyviä toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita voidaan miettiä myös yhteisesti.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Avointa yhteistyötä tehdään niin työsuojeluvaltuutetun kuin myös eri viranomaisten kanssa.

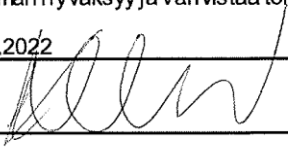
Poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan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

Kehittämistyötä asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi sekä arjen sujuvoittamiseksi tehdään jatkuvasti. Tällä hetkellä tavoitteenamme on parantaa sisäistä tiedonkulkua sekä toiminnanohjausta. 2020 Loviisanhovissa on otettu käyttöön toimintaa ohjaava sähköinen kalenteri, joka selkiyttää ja parantaa tiedonkulkua. Vuoden 2023 kehittämissuunnitelma liite 1.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi loppuvuonna 2020. Seuraava auditointi tulossa vuonna 2022 syksyllä.

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Loviisassa	6.9.2022
Allekirjoitus	
	Nimenselvennys Kirsi Wass

Liite 1 Attendo Loviisanhovin kehittämissuunnitelma 2023



## 1

**Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Attendo Loviisanhovin kehittämiskohteet**

**Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Viriketoimintaan ja ulkoiluun panostaminen	Aikaa virikkeille ja omahoitajahetkiin Virikkeitä järjestetään vähintään kolme kertaa viikossa	Helmi 2023	Tiiminvetäjä/johtaja
Omaisyhteistyön parantaminen	Säännölliset omaiskontaktit, omaisten huomioiminen. Kohtaamiset.	Touko 2023	Tiiminvetäjä/omahoitajat
Tiedonkulun parantaminen työyksikön sisällä ja omaisille Raportoinnin kehittäminen.	Yksikön sisäinen tiedonkulku paranee Arjen toiminnot ja virikkeet tehdään näkyväksi omaisille	Syys 2023	Johtaja/tiiminvetäjä

Tavoitteita seurataan tiimi- ja kuukausipalaverissa säännöllisesti

Attendo Loviisanhovin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan Attendo-kotitasolla, sen johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 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>

**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/tietosuojavaltuutetun toimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/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 määräaikaomavalvonta**

[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 määräaikaomavalvonta**

[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 sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.