

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

ATTENDO MELLUNMÄKI

RAUTIO KAIJA

## 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) .....	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	5
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	5
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	7
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	8
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	8
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	9
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	9
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO .....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	10
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 .....	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	16
11 LÄHTEET .....	17

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo 247 Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2625242-5	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Mellunmäki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Korvatunturintie 2, 00970 Helsinki p. 044-494 1330	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, yli 65- vuotiaat, 46 paikkaa ja seniori asumista 16 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Korvatunturintie 2	
Postinumero 00970	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Kaija Rautio	Puhelin 044-494 1330
Sähköposti kaija.rautio@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 14.2.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen, ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 27.12.2018	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.2.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Koneellinen lääkkeenjako: Yliopiston apteekki	

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

### Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Mellunmäessä on turvata asukkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu asukkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Attendo Mellunmäessä tarjotaan tehostettua palveluasumista 46 asukkaalle ryhmäkodeissa. Lisäksi Attendo Mellunmäki tarjoaa vuokralle senioriasuntoja (16 huoneistoa), joihin saa halutessaan kotona pärjäämistä tukevia lisäpalveluja kuten ateria- siivous- ja asiointipuja. Senioriasukkaiden palveluista tehdään erillinen sopimus.

Tehostetussa palveluasumisessa asukkaat huomioidaan yksilöllisesti päivittäin, esimerkiksi kunnioittamalla asukkaan unirytmää. Asukkaalla on halutessaan mahdollisuus nukkua aamulla pidempään ja iltaisin valvoa oman jaksamisensa mukaan. Päivittäiset lepoaikat

toteutuvat yksilöllisesti. Asukkaalle tärkeät asiat ja niitä tukevat päivittäiset hoitotoimet kirjataan jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota toteutetaan yhdessä koko hoitotiimin kanssa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua hoitosuunnitelmaan tekemiseen ja toteuttamiseen, mikäli se on sekä asukkaalle, että omaisten / läheisten toive.

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua arkisiin askareisiin hoivakodilla, kuten oman huoneen siivoukseen, leipomiseen ja pyykinhuoltoon. Yhdessä tekemistä voi olla myös mm. kauppareissut tai yhteinen kahvihetki ryhmäkodin terassilla. Asukkaalle mielihyvää tuottavat asiat ja mielenkiinnon kohteet kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asukasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti ja hänen toiveidensa mukaisesti. Hoivakodissa on mahdollisuus myös saattohoitoon. Asukkaan toiveet ja tarpeet kirjataan hoitosuunnitelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatu työstä 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** 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. 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. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Hoivakodissamme toimii nimetty Asiakaskokemuksen valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä hoivakodin johtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentajilla, joilla on tärkeä rooli muutosmatkateemojen toteutumisessa, kuten muodostaa hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, palautteen antamisessa ja saamisessa sekä löytää yhdessä keinoja, millaisilla teoilla voimme parantaa läheisten kanssa tehtävää yhteistyötä.

## 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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** (puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, tapaturmat, infektiot ja tarttuvat taudit) Hoivakodin johtaja on kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle. Menettely- ja toimintaohjeiden noudattaminen on koko työyhteisön vastuulla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** (lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta). Hoivakodin lääkehoitosta on kokonaisvastuussa hoivakodin asukkaita hoitava lääkäri. Hoivakodissa työskentelevät sairaanhoitajat, tiimiesihenkilöt sekä johtaja vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoitosta omalta osaltaan.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** (Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tietosuojan ja -turvaan liittyvissä asioissa. Hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilöt ovat vastuussa koulutuksen järjestämisestä sekä ajan tasalla olevien määräysten ja ohjeistusten saatavuudesta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** (Henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, vastualueet, nostot ja siirrot). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä. Hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilöt ovat kokonaisvastuussa laadukkaan hoitotyön toteutumisesta sekä luvan mukaisesta henkilöstöstä.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** (kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa hoivakodin tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta ja epäkohtien ilmoittamisesta. Hoivakodin johtaja on kokonaisvastuussa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa, toimimalla ohjeistusten mukaisesti (sosiaalisen median menettelyohje), hoivakodin johtaja on kokonaisvastuussa.

### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella hoivakodin työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit. Attendo Mellunmäessä analysoidaan vuosittain riskitekijöitä osa-alueittain koko työryhmän toimesta ja esiin nousseille riskeille kirjataan vastuuhenkilöt.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Attendo Mellunmäessä on käytössä laatujärjestelmä AddSystems "Hyvä työ näkyväksi". Laatujärjestelmään kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Laatujärjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä.

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena hoivakodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen ja aihealueesta riippuen. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori tallentaa poikkeamalomakkeet Attendo Quality - järjestelmään. Attendo Quality -järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tapahtuneet poikkeamat ja kehitysehdotukset käydään kuukausittain läpi yksikön palaverissa ja ne dokumentoidaan palaveripöytäkirjoihin.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan käytännön hoitotyössä päivittäin ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoivakodin johtaja käsittelee ja dokumentoi poikkeamat sekä läheltä piti-tilanteet ja ne kirjataan muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa 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. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain hoivakodin toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle hoivakodin johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella hoivakodin toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät sekä tietokoneiden N-asemalta että ryhmäkotien osastokansioista. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asiakastietojärjestelmän kautta sekä asia käydään säännöllisesti yksikön palaverissa läpi. Hoivakodin johtaja 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 (aluepäällikkö), jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Hoivakodin johtaja vastaa siitä, että jokainen hoivakodin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

### 6. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan hoivakodin henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä henkilöstöpalaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään kuukausittain kuukausikokouksia ja tiimipalaverit kerran viikossa. Näistä laaditaan muistiot N-asemalle, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuittaamaan palaveripöytäkirjat.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa 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**

Hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilöt vastaavat omaavontasuunnitelman laatimisesta yhdessä hoivakodin henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

### **Yksikön esimies**

Hoivakodin johtaja Rautio Kaija  
Tiimiesihenkilö Fevzi Avdiu  
Tiimiesihenkilö Ville Kotajärvi

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa hoivakodin johtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Hoivakodin johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

## **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma on esillä hoivakodin aulassa. Hoivakodin omaavontasuunnitelma löytyy myös nettisivuilta. Päivityksestä ja sijainnista tiedotetaan omaisille/läheisille ja kunnalle säännöllisesti lähettävillä kirjeillä. Omaavontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI**

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

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan tehostetussa palveluasumisen ryhmäkodissa mm. seuraavilla mittareilla: MMSE, RAI, GDS-15, MNA ja tarvittaessa RAVA. Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 3 kk:n välein, ja aina tarpeen vaatiessa sekä asukkaan tilan muuttuessa. Asukkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille ja omaisille. Palvelutarpeen muuttuessa merkittävästi, pidetään hoivakodilla palaveri hoitotiimin (asukas, sairaanhoitaja, kuntahoitaja, omahoitaja, lääkäri) sekä läheisten / omaisten ja kaupungin kanssa, jossa arvioidaan asukkaan palvelutarpeen mukaista hoivapaikkaa / jatkohoitoa.

Mahdollisen yksityisen asukkaan tai senioriasunnoissa vuokra-asunnossa asuvien olevan asukkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu ja laaditaan suunnitelma.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakodin ryhmäkotiin. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa asukkaan omahoitaja, joka vastaa myös sen täydentämisestä ja päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 3 kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Asukkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti.

Vuokra-asunnossa asuvien asukkaiden kotona asumista tukevista palveluista tehdään sopimus ja palveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina tarpeen mukaan.

## 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monin arkisin keinoin ja nämä kirjataan jokaisen asukkaan kohdalla hänen hoitosuunnitelmaansa:

- Dementiaoireet: kirjataan asukkaan voimavarat ja toiveet: esim. miten huomioidaan vuorokaudenajat, miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan.
- Liikkuminen: kirjataan mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti; miten asukas toivoo häntä autettavan, jos tarvetta, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. sängyn laitojen käyttö)
- Puhtaus ja pukeutuminen: kirjataan asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin.
- Syöminen ja juominen: kirjataan asukkaan voimavarat sekä toiveet ja rajoitteet.
- Sosiaalisuus: kirjataan asukkaan voimavarat, toiveet ja rajoitteet. Miten hän toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Tarvitseeko asukas kommunikointiin apuvälineitä?
- Mielihyvän / -pahan kokeminen: kirjataan mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää, mitä ei halua tai toivo. esim. onko asukkaalla toiveita päivittäisistä aktiviteetteihin osallistumisesta,
- Ulkoilu ja aktiviteetit: kirjataan asukkaan voimavarat, toiveet ja rajoitteet. Tarvitseeko asukas apuvälineitä ulkoiluun, suunnitelma virikkeisiin, mikä on asukkaalle viriketoimintaa?
- Nukkuminen: kirjataan asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet: minkälainen asukkaan oma vuorokausirytmä on, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.
- Asiointi ja palvelut: kirjataan asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet: kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen.
- Kuolema: kirjataan asukkaan toiveet ja tarpeet: onko saattohoidolle toiveita, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa.

Asukkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla sekä seuraamalla hänen vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Asukkaan omaisilta voidaan saada arvokasta tietoa hänen toimintatavoistaan, harrastuksistaan sekä mielenkiinnonkohteistaan. Yksikössämme arvioidaan säännöllisesti asukkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen; vastaako todellinen toimintakyky asukkaan halua toimia itsenäisesti, esim. apuvälineiden käytössä.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti sekä 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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoitustoimenpiteiden käyttämistä varten, löytyy sekä tietokoneiden N-asemalta että yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Hoivakodin rajoitustoimenpiteet liittyvät aina asukkaan turvallisuuden varmistamiseen esim. haaravyön käyttäminen pyörätuolissa tai sängynlaitojen ylös nosto asukkaan nukkuessa. Rajoitustoimenpiteitä käytetään, kuten lääkäri on rajoituslupaann kirjannut. Hoitajat seuraavat rajoitusten käyttöä ja niiden todellista tarvetta päivittäin ja kirjaavat huomiot asiakastietojärjestelmään. Lääkäri tarkastaa rajoituslupien tarpeen säännöllisesti ja uusii ne tarvittaessa.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja

alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Muistutukset tai tulleet selvityspyynnöt käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisissä palavereissa. Yhdessä keskustellaan ja pohditaan, miksi tilanne on johtanut muistutukseen tai selvitykseen sekä käydään läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

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

Attendo Mellunmäen asukkaiden osallisuus näkyy esim. erilaisten aktiviteettien järjestämisessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivytyksen yhteydessä kartoitetaan asukkaille mielekkäitä askareita ja sen mukaisesti järjestetään erilaista toimintaa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyy myös asukkaiden mielipiteet ja toiveet esim. ruoan, pukeutumisen, hygienian ja levon suhteen. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoivaansa myös terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa esim. osallistumalla lääkärikierrolle tai aktiivisella osallistumisella omaan lääkahoitoon. Tietosuojaan suhteen asukkaiden osallisuus on oleellisessa asemassa, asukkaat määrittelevät mille tahoille heidän tietojensa voidaan luovuttaa.

Omaiset ovat tervetulleita mukaan hoivakodin toimintaan monin eri tavoin. Heidät pyydetään aina mukaan hoitopalaveriin (mikäli se on asiakkaan toive). Omaisille ja läheisille järjestetään omaisiltoja säännöllisesti vuosittain. Omaisilla on mahdollisuus osallistua esim. ruokailuhetkiin, erilaisiin retkiin ja tapahtumiin hoivakodilla ja hoivakodin ulkopuolella. Hoivakodissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ovat tervetulleita oman aikataulunsa mukaisesti. Heillä on myös mahdollisuus yöpyä hoivakodissa. Senioriasukkaiden luona omaiset voivat vierailla vapaasti.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään hoivakodin palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa sekä asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Hoivakodin johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Hoivakodin johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Asiakastyytyväisyys kyselyn perusteella hoivakodin asukkaat ovat tyytyväisiä ja parannusta edellisen vuoden kyselyn tuloksiin on monessa kohtaa. Avoimista vastauksista nousi ensi vuodelle retki- ja tapahtumaehtouksia, kuten tansseja useammin, konserttiin meno ja uuteen keskuskirjastoon Oodiin tutustuminen.

Attendo Mellunmäkeen laatujärjestelmä on otettu käyttöön 01.07.2020.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Muistutukset toimitetaan toiminnasta vastaavalle virkamiehelle.

Kirjallinen muistutus postitetaan osoitteella: Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI. Muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo 8.15-16.00 välillä henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17. Muistutuksen voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi/> suojatussa sähköpostissa osoitteeseen [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi). Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaaliasiamies tai potilasasiamies

Attendo Mellunmäessä muistutuksen vastaanottaja:  
vt. Hoivakodin johtaja Kaija Rautio  
00970 Helsinki



044-494 1370

kaija.rautio@attendo.fi

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

Helsingin kaupungin sosiaaliamies  
Toinen Linja 4 A  
00530 Helsinki  
p. 09-310 43365 (ma,ke ja to klo 9-11.30 ja ti klo 12-14.30)  
sosiaaliamies@hel.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Hoivakodissa tiedot ovat nähtävissä molempien kerrosten auloissa seinällä.

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 9-15.00  
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 hoivakodin palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistiioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä hoivakodin johtaja informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Hoivakodin johtaja antaa muistutuksenantajalle 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**

Jokaiselle tehostetun palveluasumisen asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Mellunmäessä asukasta tuetaan ja kannustetaan käyttämään voimavarojaan. Esim. peseytymisessä apua tarvitseva asukas, voi kyetä pesemään itse kasvonsa/ kätensä. Oikean apuvälineen turvin mahdollistetaan liikkuminen tai siirtymisiin osallistuminen. Asukkaalla on mahdollisuus yrittää itse; ei haittaa, vaikka lopputuloksena olisi erikoinen vaatevalinta taikka esiliinassa näkyvä ruokalista. Kodinaskareisiin asukas saa halutessaan osallistua; pyykin viikkaaminen, pöytien pyyhkiminen tai roskien vienti lisäävät aktiivisuuden lisäksi tarpeellisuuden tunnetta. Omahoitaja kartoittaa näitä asukkaan toiveita ja tarpeita sekä viestii niistä muulle työryhmälle. Hän myös seuraa niiden toteutumista. Omahoitaja huolehtii, että asukkaasta on helposti käsillä oleva, ajantasainen tiivistetty toimintakyky kuvaus. Tämän avulla jokaisen työntekijän on helppo toteuttaa asukkaan hyvinvointia ja kuntoutusta tukevaa hoitotyötä. Sairaanhoidajan työnkuvaan kuuluu yhteistyössä lääkärin kanssa varmistaa, että asukkaan terveydentila ja lääkitys tukevat aktiivista arkea. Omainen voi

osallistua omien halujensa ja mahdollisuuksiensa mukaan asukkaan arjen toimintoihin. Tämä voi tarkoittaa esim. syöttämistä, lääkäriin saattoa taikka sosiokulttuurisia toimintoja.

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

Senioriasukkaille tarkoitetuissa vuokra-asunnoissa asukkailla on mahdollisuus ostaa kotona asumisen tueksi tarkoitettuja apuja esim. kodin askareisiin, siistimiseen, pyykin pesuun, ruoan valmistamiseen, kauppa- ja apteekkiasiointeihin tai muihin asiointipuihin. Lisäksi senioriasukkailla on mahdollista ostaa valmiita aterioita mm. lounasta ja päivällistä.

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

tehostetun palveluasumisen asukkaan alkuvaiheen sopeutumista hoivakotiin seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksiansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään 6 kk välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia (RAI, MMSE, Rava tarvittaessa), seurataan ravitsemusta (MNA) ja painoa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Päivittäisessä kirjaamisessa näkyvät mm. hygienia, mieliala ja käyttäytyminen, toimintakyky, lääkitys, ravitsemus, uni ja lepo sekä aktiviteetit. Jokaisesta vuorosta tehdään kirjaukset jokaiselle asukkaalle.

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

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

Attendo Mellunmäen ruokahuolto toimii yksikön omassa keittiössä. Attendo Mellunmäen keittiössä työskentelee kaksi kokkia. Oman henkilökunnan tukena on Attendon oma ateriapalvelupäällikkö, joka toimii keittiöhenkilökunnan esihenkilönä. Kokit ovat paikan päällä arkisin, jolloin ruoka haetaan ryhmäkoteihin lämpimänä. Iltaisin ja viikonloppuisin ruoka lämmitetään keittiön uuneissa, josta hoiva-avustajat hakevat ruoan ryhmäkoteihin.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10.00, lounas noin klo 12.00, päiväkahvi noin klo 14-15.00, päivällinen noin klo 16.30- 17.00 ja iltapala noin klo 19-20.00. Yöpalaa on tarjolla / tarjotaan hereillä oleville asukkailla tarpeen mukaan läpi yön.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Keväällä 2022 yksikköön on valittu ravitsemusvastaava, joka alkaa koulutusten jälkeen parantamana yksikön ravitsemukseen liittyviä asioita yhdessä muiden kanssa.

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

Vuokra-asunnoissa asuvilla senioriasukkailla on mahdollista ostaa valmiita aterioita mm. lounasta ja päivällistä tai ateriapaketteja Attendo Mellunmäen keittiöstä.

#### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Hoivakodin puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään hoivakodin johtajan toimesta yhdessä siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta säännöllisesti. Yleisten pesupisteiden luona on aina kuvalliset ohjeet käsien pesusta ja desinfioinnista. Puhtauspalvelusuunnitelman läpi käyminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Vierailijoita tiedotetaan mahdollisista epidemioista. Tässä yhteydessä heitä ohjeistetaan tehostamaan käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, nämä ovat kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienianhoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Omahoitajat huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Yhteistyötä kunnan hygieniahoitajan kanssa tehdään säännöllisesti. Edellinen hygienia auditointi 8.12.2021.

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden hygieniasta vastaa asukas itse. Mikäli asukas tarvitsee apua päivittäisestä hygieniastaan huolehtimiseen, on käännättävä kunnallisen kotihoidon puoleen.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyy suun hoidon suunnitelma. Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden suun terveydestä vastaa asukas itse.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan yksikön lääkäri ja oma terveyskeskus. Lääkäri käy hoivakodissa kerran kuukaudessa, muutoin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Tämä korostuu etenkin saattohoitotilanteissa. Lääkäri kirjoittaa lähetteen kotisairaalaan, jonka jälkeen kotisairaala osallistuu asukkaan hoitoon esim. huolehtimalla kipulääkityksestä ja verikokeiden ottamisesta. Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa asukas itse.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu joko Malmin tai Haartmanin sairaalassa. Asukkaan mukaan tulostetaan aina sairaanhoitolähete, josta selviää lähettämisen syy, viimeisimmät terveystulokset sekä asiakkaan lääkelista. Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa asukas itse.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Yksikössä on laadittu ohjeistus kuolemantapauksia varten, joka löytyy osastokansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan hoivakodin johtajaa. Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden mahdollisessa kuolemantapauksessa toimitaan yleisten ohjeiden mukaisesti ja ollaan yhteydessä yleiseen hätänumeroon 112.

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaan terveydentilaa seurataan esim. RR-mittauksilla, painon seurannalla ja tarvittaessa verikokeilla. Mittauksia tehdään säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Verensokeria seurataan diabeetikoilta vähintään viikoittain. Tarvittaessa seurataan lämpöä ja happisaturaatiota. Ihon kunto tarkastetaan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Koko henkilöstö on vastuussa mittausten tekemisestä ja seurannasta, lääkäri tarkastaa asukkaan terveydentilan ja mittaukset säännöllisesti. Lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Tämä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäisiin huomioihin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan aina sitä päivitetäessä. Lääkäri tarkastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asukkaan lääkityksen ajantasaisuuden vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden pitkäaikaissairauksista ja niiden hoidosta vastaa asukas itse. Mikäli asukas tarvitsee apua pitkäaikaissairaudesta hoidossa, on käännättävä kunnallisen kotihoidon puoleen terveysasemalle tai yksityiselle terveydenhuollon puoleen.

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

Rohena Ainaff

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden terveyden ja sairauksien hoidosta vastaa asukas itse. Mikäli asukas tarvitsee apua terveyden tai sairauden hoidossa, on käännättävä kunnallisen kotihoidon puoleen, terveysasemalle tai yksityiselle terveydenhuollon puoleen.

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

Hoivakodin THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja, tiimiesihenkilöt sekä sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista hoivakodissa. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu hoivakodin asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on hoivakodin sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä hoivakodin johtajan sekä tiimiesihenkilöiden kanssa. Lisäksi tiimiesihenkilöt ovat aktiivisesti tässä työssä mukana mm. seuraamalla lääkehoitolupia.

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden lääkehoidosta vastaa asukas itse. Mikäli asukas tarvitsee apua lääkehoitonsa toteuttamisessa, on käännyttävä kunnallisen kotihoidon puoleen, terveysasemalle tai yksityiselle terveydenhuollon puoleen.

### **Hoivakodin lääkehoidosta vastaa Lääkäri Roheha Ainaff**

Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa sekä ryhmäkotien lukitussa lääkekärryssä. Lääkehuoneeseen saa mennä lääkeluvallinen hoitaja. Lääkehuoneeseen / -kärryyn on oma lätkä/ avain. Myös jaetut annokset säilytetään lukitussa tilassa. Lääkehuoneeseen on kaksi lätkää, jotka luovutetaan kädestä käteen ja lomakkeeseen kuittaus periaatteella vuorovastaavalle lääkeluvalliselle hoitajalle. Sairaanhoitajalla ja johtajalla omat lätkät. Lääkehuoneen N-kaappiin on yhdet avaimet, jotka ovat 3krs lääkeavaimissa.

Jokaisella asukkaalla on lääkehuoneessa oma, nimikoitu kori, jossa hänen henkilökohtaiset lääkkeensä säilytetään. Myös valmiiksi jaetut lääkkeet säilytetään asukkaan henkilökohtaisessa korissa. Aamuvuoron lääkevastaava hakee asiakkaiden päivän annospussit tarjottimella ryhmäkodin lukittuun lääkekärryyn.

Lääkkeet tilataan sähköisesti sopimusapteekista. Tilauksen suorittaa hoivakodin sairaanhoitajat ja asiaan perehdytetyt lähihoitajat. Tilaus tehdään kerran viikossa apteekin ohjeistuksen ja aikataulun mukaisesti. Lääkkeiden vastaanottaja tarkastaa, että toimitus vastaa tilausta; vastaanottaja purkaa tilauksen ja vertaa tulleita lääkkeitä lähetyslistaan. Lääkkeet siirretään niille varattuihin paikkoihin välittömästi.

Lääkäri vastaa yksikössä annettavasta lääkehoidosta kirjallisesti tai suullisesti antamansa määräyksen perusteella. Lääkäri vastaa myös reseptien uusinnasta. Apteekki lähettää reseptien uusimispyynnön suoraan lääkärille.

Lääkkeiden jakaminen suoritetaan rauhallisessa, lääkkeen jakoon suunnitellussa lääkehuoneessa. Lääkkeiden jako on sovittu niin, että jakaja on virkeä ja lääkkeidenjakotilanne mahdollisimman häiriötön. Yövuorossa ei jaeta lääkkeitä. Lääkkeiden jako kuitataan ryhmäkodeittain erilliseen lääkkeenjako listaan. Toinen lääkeluvallinen hoitaja tarkistaa jaetut lääkkeet ja kuittaa tarkistuksen (kaksoistarkastus).

Infuusioiden ja kipupumppujen liuosten ja laimennosten käyttökuntoon saattamisesta vastaa Helsingin kaupungin kotisairaala. He huolehtivat myös niiden tiputtamisesta ja vaihtamisesta.

Annosjakeluun kuulumattomat lääkkeet jaetaan tarjottimelle vuorokaudeksi kerrallaan. Annosjakelun vuorokauden pussit sekä tarjottimella olevat lääkkeet haetaan iltapäivällä lääkehuoneesta ryhmäkodin lukittuun lääkekaappiin, josta ne annetaan asukkaalla ohjeistuksen mukaisesti.

#### **Sairaanhoitajan tehtävät**

- Hoivakodin lääkehoidosta vastaava
- Vuoron lääkevastaavana toimiminen
- Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään
- Lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkityksen tarkistus
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asukasta hoitaville ammattihenkilöille, asukkaille ja omaisille.
- Henkilökunnan perehdyttäminen

#### **Lähihoitajan tehtävät lääkehoidossa**

- Vuoron lääkevastaavana toimiminen
- Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asukkaalle, ammattihenkilöille ja omaisille

#### **Vuoron lääkevastaava**

- Vähintään peruslääkeluvan suorittanut työntekijä
- Vastaa vuoron aikana asukkaiden lääkkeiden jaosta

Attendo Mellunmäessä annosjakelupussien muutokset tehdään seuraavasti: pussi avataan leikaten sivusta, otetaan ylimääräinen lääke pois tai lisätään uusi lääke ohjeistuksen mukaisesti. Muutoksen teon jälkeen, pussi teipataan uudestaan kiinni. Muutos kirjataan sekä asiakastietojärjestelmään että annosjakelupussin päälle.

Hoitava lääkäri vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asukaskohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi henkilötietojen ohella jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkekuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määrääjän nimi (ja lopettaja). Lääkesuunnitelma löytyy sähköisesti asiakastietojärjestelmästä, asukkaan papereista ja lääkehuoneessa olevasta lääkkeenjakkokansioista. Asukkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja aina voinnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkityksen tarkistus tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden lääkehoidosta vastaa asukas itse. Mikäli asukas tarvitsee apua lääkehoitonsa toteuttamisessa, on käännyttävä kunnallisen kotihoidon puoleen, terveysasemalle tai yksityiselle terveydenhuollon puoleen.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Mellunmäessä yhteistyötä tehdään mm. Helsingin kaupungin, Helsingin eri sairaaloiden ja terveyskeskusten, kotisairaalan, seurakunnan, oppilaitosten ja päiväkodin kanssa. Asukkaalta pyydetään suostumus tietojen luovuttamiseen ja se määrittää mille tahoille tietoja voidaan luovuttaa (esim. ei vapaaehtoisille). Attendo Mellunmäen asukkaan siirtyessä jatkohoitoon muualle, hänen mukaansa tulostetaan aina sairaanhoitolähetä. Asukkaiden tulo- ja lähtöprosessin yhteydessä informoidaan esitiedot soittamalla lähettävän /vastaanottavan tahon kanssa. Asiakastietoja lähetään joko faksilla tai turvasähköpostin kautta. Normaalin sähköpostiin ei kirjata asukkaan tunnistetietoja.

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

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Mellunmäkeen ostetaan alihankintana seuraavat palvelut:

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamar

Kiinteistöhuolto: Coor Service Management

Koneellinen lääkkeenjako: Yliopiston apteekki

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaavat laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

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

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

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

Palo- ja pelastuskoulutus järjestettiin 17.2.2022. Järjestetään 21.11.2023

Hätä EA koulutukset 15.2.2022 ja 4.5.2022, Järjestetään 30.11.2023

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

Attendo Mellunmäessä on luvan- ja täyttöasteen mukainen henkilöstömitoitus. Kokonaismitoitus tehostetun palveluasumisen asukkailla Helsingin kaupungin ostopalvelusopimuksen mukainen 0,7 välittömän hoitotyön työntekijää /asiakas/vrk. vt. hoivakodin johtajana toimii geronomi AMK Kaija Rautio. Hoivakodissa työskentelee tiimiesihenkilöt, sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoiva-avustajat sekä

sosiokulttuurityöntekijä. Lisäksi hoivakodissa toimii avustavaa henkilökuntaa mm. kokkeja tai keittiöapulaisia, hoitoapulaisia ja siistijä. Lisäksi hoivakodissa on opiskelijoita alan eri ammatillisista oppilaitoksista.

Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkaiden kotona asumista tukevista palveluista huolehtivat hoivakodin avustavat työntekijät kuten hoitoapulaiset ja siistijä.

#### **a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:**

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Hoivakodin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja toiminnan tuntevia sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa, mutta he voivat tarvittaessa delegoida sen myös muulle henkilökunnalle. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

#### **b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?**

Hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilöt vastaavat työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Hoivakodin henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Hoivakodeissamme on määrällisesti ja rakenteellisesti Attendon määrittelemä riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun, joka noudattaa lakia, valvovan viranomaisen määrittelemää toimilupaa sekä tilaaja-asiakkaan välistä puitesopimusta. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

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

Rekrytinnista vastaa hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilöt. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (hoivakodin johtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa aluepäällikkö ja henkilöstöhallinto.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa hoivakodin johtaja. Tarvittaessa voidaan delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Hoivakodin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös hoivakodissa 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 hoivakodin johtaja. Attendo Mellunmäessä omahoitajan tehtävät ovat osa perehdyttämislomaketta. Ryhmäkodin hoitajat perehdyttävät käytännön ja omahoidettavan asukkaan asioihin. Laatukoordinaattori opastaa omahoitajaa elämänlaadun check-listan ja hoito- ja palvelusuunnitelman teossa.

Hoivakodissa 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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Hoivakodin johtajan tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat hoivakodin johtajan tehtäviin.

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Mellunmäessä toimii viisikerroksisessa uudisrakennuksessa (valmistunut 2019). Hoivakodissa ryhmäkotien puolella on yhteensä 46 asukashuonetta tehostetun palveluasumisen käytössä. Tämän lisäksi on 16 seniori asuntoa, joissa on mahdollista asua vuokralla.

tehostetun palveluasumisen huoneissa on kiinteät kaapistot, hoitosänky ja paloturvalliset verhot, muutoin asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Asukkaan ollessa pitkään poissa hänen asuntoaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen koska kyseessä on hänen kotinsa. Omaiset saavat vieraila ja yöpyä asukkaiden luona aina niin halutessaan ja heille sopivana ajankohtana.

Attendo Mellunmäessä on kaksi kerrosta ja molemmissa 23 asukashuonetta. Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 1. kerroksessa, jota voi käyttää myös vuokra-asuntojen senioriasukkaat.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, tekniikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme esimerkiksi huomioimalla värityksen ja sisustustekstiilit.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, saniteettitiloissa on tukikahvat
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä, rakennuksessa on myös hissi
- 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 asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvät aitaukset (yksi suuri ryhmäkoti täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, kuntopyörä, pöytäryhmiä, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Attendo Mellunmäessä pyykinhuollon toteutuksesta vastaa pääsääntöisesti avustava henkilökunta. Asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykinhuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

Asukashuoneet siivotaan viikoittain. Attendo Mellunmäessä on oma siistijä. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

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

Hoivakodissa on käytössä 9Solutions- hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan tarvittaessa. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. 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. Vuokra-asunnoissa asuvien senioriasukkailla on mahdollisuus hoitajakutsujärjestelmään, jolloin henkilökunta voi käydä toteamassa avun tarpeen ja hälyttää tarvittaessa lisäapua paikalle olemalla yhteydessä esim. yleiseen hätänumeroon 112 tai olemalla yhteydessä kaupungin kotihoitoon tai asukkaan läheisiin.

Hoivakodin ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soitto-kello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, jos taloon on tultu sisälle kulkulätkällä. Vuokra-asunnoissa asuvat senioriasukkaat käyttävät liikkumiseen omia avaimiaan.

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

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

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

Hoivakodissa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaiteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, moottoroituja sänkyjä. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Hoivakodin työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Hoivakodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrintitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu hoivakodin laitehuollosta vastaavalla.

Hoivakodissa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään hoivakodissa 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***

vt. Hoivakodin johtaja Rautio Kaija, Tiimiesihenkilöt Fevzi Avdiu ja Ville Kotajärvi sekä sairaanhoitajat

[kaija.rautio@attendo.fi](mailto:kaija.rautio@attendo.fi)

Tiimiesihenkilö Fevzi Avdiu  
p. 041-7323978  
[fevzi.avdiu@attendo.fi](mailto:fevzi.avdiu@attendo.fi)

Tiimiesihenkilö Ville Kotajärvi  
p. 044-4941370  
[ville.kotajarvi@attendo.fi](mailto:ville.kotajarvi@attendo.fi)

Sairaanhoitaja Irina Nihtilä  
p. 044-4941336  
[irina.nihtila@attendo.fi](mailto:irina.nihtila@attendo.fi)

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Hoivakodin 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 tietokoneiden N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Hoivakodissa on käytössä sähköinen Hilikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan 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. Hoivakodin henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi hoivakodissa järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

**Attendo Oy:n tietosuojavastaava**  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi), p. 040 4897521



### **Hoivakodin johtajan tiedot**

Hoivakodin johtaja Rautio Kaija  
p. 044-494 1330  
[kaija.rautio@attendo.fi](mailto:kaija.rautio@attendo.fi)

Tiimiesihenkilö Fevzi Avdiu  
p. 041-7323978  
[fevzi.avdiu@attendo.fi](mailto:fevzi.avdiu@attendo.fi)

Tiimiesihenkilö Ville Kotajärvi  
p. 044-4941370  
[ville.kotajarvi@attendo.fi](mailto:ville.kotajarvi@attendo.fi)

Sairaanhoitaja Irina Nihtilä  
p. 044-4941336  
[irina.nihtila@attendo.fi](mailto:irina.nihtila@attendo.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

Omaavontasuunnitelma toimii osana hoivakodin laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omaavontota toteutuu käytännössä.

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa hoivakodin vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asukkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko hoivakodin yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Hoivakotikohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaavontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan hoivakodin toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Hoivakodin sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Hoivakodin sisäinen auditointi toteutetaan Attendon auditointisuunnitelman mukaisesti.

Omaavontasuunnitelman toteutumista valvotaan hoivakotitasolla, hoivakodin johtajan johdolla. Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Omaavontasuunnitelma käyty läpi henkilöstön kanssa kuukausipalaverin yhteydessä 20.9.2023 sekä jätetty henkilöstölle kommentoitavaksi ja tähän annettu aikaa 29.9.2023 asti. Tämän jälkeen omaavontasuunnitelma kerätty ja muutokset päivitetty omaavontasuunnitelmaan 2.10.2023.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Helsinki 2.10.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Rautio Kaija

## 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/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)