

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Sisältö

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3. RISKIEN HALLINTA.....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	8
5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA ....	8
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	10
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	13
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	15
7.1 HENKILÖSTÖ .....	15
7.2 TOIMITILAT.....	16
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	17
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Hämeenlinna/Lammi Kuntayhtymän nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue Sote -alueen nimi: Oma-Häme	
Toimintayksikön nimi Attendo Repola			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kanta-Hämeen hyvinvointialue Sibeliuksenkatu 2 13100 Hämeenlinna Vammaispalveluiden asiakasohjausyksikkö Ansarinkuja, 13100 Hämeenlinna Vammaispalveluiden neuvontapuhelin 2.1.2024 alkaen p. 03-6296578, ma-pe, klo 9 -12. Jos numero on varattu, otetaan vammaispalveluista yhteys viimeistään seuraavana arkipäivänä.			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Attendo Repola tarjoaa tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille, asukaspaikkoja on 15.			
Toimintayksikön katuosoite Palkkisillantie 17			
Postinumero 16900		Postitoimipaikka Lammi	
Toimintayksikön vastaava esimies Saarinen Katja		Puhelin 044-0800641	
Sähköposti katja.saarinen@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.1.2016			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen/kehitysvammaiset			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Talonmies palvelu: MPL service, Lammi Siivouspalvelu palvelut, sovitusti Lindström: mattojen vaihto/pesupalvelu			



## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Attendo Repola tarjoaa 15 kehitysvammaiselle asukkaalle tehostettua palveluasumista. Tehtävänäme Attendo Repolassa on tukea ja vahvistaa asukkaiden osallisuuttaan omassa elämässään. Tuemme, ohjaamme ja autamme asukkaita heidän tarpeidensa mukaan kaikilla elämän osa-alueilla asukkaiden fyysiset-, psyykkiset- ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tarjoamme kokonaisvaltaista hoivaa ja ohjausta asukkaan koko elämän ajan.

Asukkaiden yksilölliset tarpeet on kirjattu asumisen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Palveluiden toteuttamissuunnitelma ohjaa Attendo Repolassa ohjaajien jokapäiväistä ohjaustyötä. Palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan kanssa 2x vuodessa. Asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan jokaisen asukkaan oman toimintakyvyn mukaan. Tavoitteena on asukkaiden kokemus hyvä ja mielekäs elämä kaikilla elämän osa-alueilla.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Attendo Repolassa toimii nimetty ASKO (asukaskokemus) valmentaja, jonka tehtävä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Repolan arkeen. Asukaskokemus valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Hän järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa asukaskokemus valmentajana työyhteisön kanssa arvokeskustelun Attendon yhtenäisen teeman mukaan ja pitää muuten yllä yleistä arvokeskustelua. Lisäksi yksikössämme toimii laatukoordinaattori, joka yhdessä yksikön johtajan kanssa huolehtii siitä, että työyhteisönjäsenet ovat tietoisia mitä omavalvonta ja laadunhallinta Attendolla tarkoittaa.

### Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat

-Asukkaiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tämä toteutuu Attendo Repolassa asukkaiden mielipide ja oma tahto selvittämällä puheella tai muilla kommunikaatio menetelmillä. Asukkaan kanssa keskustellen pyritään mahdollistamaan sellaiset toiveet ja valinnat, jotka asukkaan itsemääräämiskyky huomioiden ovat realistisesti toteutettavissa.

-Asukkaiden osallisuutta vahvistetaan ottamalla heidät mukaan kaikkeen mahdollisen kodin toimintaan. Attendo Repolassa ohjaajat toimivat toimintakykyä ylläpitävällä toiminta-ajatuksella, jolloin asukkaan puolesta tekemistä vältetään ja ohjauksen avulla kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen toimintaan arjessa.

-Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen, yksilöllisyyteen ja asukkaan kunnioittamiseen.

-Lämmin ja aito vuorovaikutus on kohtaamista ihmisten kesken.

-Ammatillisuus ja asiantuntemus näkyy koulutettuna henkilökuntana ja jatkuvana kouluttautumisena. Osa henkilökunnasta täydennyskouluttaa itseään myös omaehtoisesti.

## 3. RISKIEN HALLINTA

### 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;**

Uuden tai pitkään poissa olleen työntekijän perehdytys. Vastuu perehdytysprosessista on yksikön esimiehen. Hän huolehtii, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa, että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendo Repolassa tehdään työtä kolmessa vuorossa, työ on fyysisesti- psyykkisesti ja sosiaalisesti kuormittavaa. Näihin haittoihin pyritään vaikuttamaan Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa. Työssä henkilökunta kohtaa asukkaiden taholta haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdyttämällä ja asukkaiden tuntemisen avulla ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten ja omasta turvallisuudestaan huolehtien. Infektioita ja tartuntatauteja ennalta ehkäistään hyvällä hygieniaosaamisella ja rokotesuojalla.

#### **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**

Attendo Repolan lääkehoitosuunnitelma on vuodelta 2021 ja se on päivitetty 2023. Attendon koko lääkehoitosuunnitelma tulee päivittymään vuoden 2024 aikana. Lääkehoidon vastuuhenkilö on sairaanhoitaja/ tiimivastaava Janna Äijälä. Lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna lääkehoidon vastuut kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle.

#### **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;**

Tietosuoja- ja turva-asiaan käsitellään ensimmäisen kerran työntekijän tullessa taloon hänen perehdyttämisen yhteydessä. Henkilötietojen käsittely annettujen ohjeiden mukaisesti, GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle ja se päivitetään vuosittain. Jokaiselle uudelle työntekijälle kerrotaan vaitiolovelvollisuuden ehdottomuudesta ja allekirjoitavassa työsopimuksessa asia on kirjallisena.

#### **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Attendo Repolassa on arki-aamuisin työssä keittiötyöntekijä, joka valmistaa päivän ateriat ja esi- valmistelee viikonlopun ruoat. Ohjaajia on sekä aamu- että iltavuorossa kolmesta neljään. Yövuorossa on yksi työntekijä. Yksikön sairaanhoitaja on paikalla pääsääntöisesti arkipäivisin. Henkilökunnan tehtäväkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Repolan perehdyttämiskansiossa.

Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saanti vuoroon on haastavaa sijaispulan vuoksi. Jos sijaista ei nopeasti saada, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö.

#### **Yksikön tiloihin liittyvät riskit**

Repola on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Tilat ovat sprinkleröity ja muita sammuttimia on lain edellyttämä määrä. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 3/2023. Henkilöstöä täydennys koulutetaan palo- ja pelastusasioissa säännöllisesti.

Repolassa on käytössä henkilönostin sekä muita apuvälineitä. Näiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisprosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa nimetty ohjaaja ja apuvälinehuolto. Työtatapaturmien riski on olemassa asukkaiden ajoittain haastavan ja arvaamattoman toiminnan vuoksi. Näitä pyritään ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä asukkaiden asioissa. Lisäksi tarvittaessa konsultoimme fysioterapia-palveluita.

#### **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Attendo Repolan henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä helposti aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa pidettävissä suullisissa raporteissa ja Hiikka-asiakastieto järjestelmään asukasasiat kirjaamalla. Lisäksi Attendo Repolassa on 1x vko viikkopalaveri. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö. Palaveri toteutetaan henkilöstövetoisena. Palaverista tehdään muistio, joka on kaikkien luettavana. Tämän lisäksi meillä on 1 x kk kuukausipalaveri, jossa käsittelemme henkilöstöön, sekä asukkaisiin liittyviä asioita huomioiden Attendon arvot. Henkilöstöön liittyvän tiedottamisen kanava on Attendon oma, Actimo/ ATSO-järjestelmä.

Yhteistyötahoille tiedotetaan yksikön asioista aina tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostitse. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.

Asukkaiden omaisiin läheisiin ollaan yhteydessä 2x vuodessa kirjeitse ja omaohjaajat sovitusti kuukausittain sekä aina tarpeen mukaan. Yhteystietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

Asukkaiden omaisia kutsumme pari kertaa vuodessa yksikköömme keskustelemaan kanssamme. Ja me Repolassa toivomme, että myös asukkaiden omaiset/ läheiset ovat meihin yhteydessä, mikäli huomaavat jotakin riskiä.

#### **Riskien hallinnan työnjako**

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

eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

- Attendo Repolassa henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan. Johtajan tai tiimivastaava/sairaanhoitajan ollessa paikalla he huolehtivat sijaisten hankinnasta. Heidän poissa ollessaan henkilöstö etsii sijaisia Attendo sijaishankinta ohjeen mukaan.
- Vastuu lääkehoidosta on yksikön johtajalla yhdessä tiimivastaava/sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoidon toteutukseen liittyvä vastuunjakko löytyy lääkehoitosuunnitelmasta.
- Kiinteistön turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaa yksikön johtaja. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää yksikön johtaja lain vaatimassa aikataulussa, henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutustarve huomioiden. Kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja, henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa vioista johtajalle tai tiimivastaava/sairaanhoitajalle tai tarvittaessa huolehtia korjaus avun saamisesta.
- Asukkaiden arjen asioita hoitavat vuorossa olevat ohjaajat tai omaohjaajat, asiasta riippuen. Asukasasiat kirjataan Hilka-järjestelmään ja raportoidaan suullisesti tarpeen mukaan. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla. Kuntayhteistyöstä vastaa yksikön johtaja.

### **Varautuminen poikkeusoloihin**

Mikäli yksikössä jonkin poikkeustilan vuoksi on paljon sairastuneita asukkaita tai/ja henkilökuntaa tai esimerkiksi poikkeuksellisten sähkökatkosten vuoksi, koko yksikköä koskevat toimet voidaan priorisoida uudelleen. Yksikön toiminnan järjestämiseen voi tulla ohjeet myös viranomaistaholta, joita tällöin noudatetaan. Asukkaiden perushoito ja turvallisuus toteutetaan poikkeustilasta huolimatta. Tällöin turvataan asukkaiden lääkehoito, ravitsemus ja perushygieneia. Muu päivittäinen toiminta jätetään toteuttamatta ja ei-välttämättömät asiat siirretään toiseen ajankohtaan.

Työvuorosuunnittelua tehdessä vuoroihin suunnitellaan aina vähintään yksi lääkeluvallinen ohjaaja turvaamaan lääkehoitoa. Poikkeustilanteessakin pyritään siihen, että riittävä lääkeosaaminen vuoroissa on turvattu. Lääkehoidon turvaamiseksi on sovittu, että yksikköön voidaan saada apua lääkeluvalliselta henkilöltä Attendo Laaniitystä ja apua annetaan myös tarvittaessa Repolasta Laaniityyn.

Ateriapalveluiden turvaamiseksi yksikössä on olemassa vararuokaa haastavien tilanteiden varalle. Tarvittaessa yksikössä otetaan käyttöön valmis-/einesruoat. Astiat voidaan korvata kertakäyttöastioilla. Yksikössä on käytössä luottokortti, jolla ohjaajat voivat tarvittaessa ostaa yksikköön tarvittavat ruoat lähikaupasta. Yksikköön voidaan tilata ruokaa myös ravintolasta kotiinkuljetuksella.

Poikkeustilanteessa huolehditaan asukkaan intiimihygieniasta asukkaan tarpeiden mukaisesti. Välttämättömät suihkut hoidetaan. Vesikatkojen aikana käytössä on ns. pesuvoiteet ja kertakäyttöiset pesulaput. Tartuntatautilanteessa asukkaat pyritään hoitamaan omiinsa huoneissaan infektioiden leviämisen estämiseksi.

Pyykkihuoltoa toteutetaan välttämättömin osin. Yksikön siivouksesta huolehditaan suunnitelman mukaan ja tarvittaessa siivouspalvelua ostetaan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Ohjaajien työnjaossa pyritään siihen, ettei henkilökunta altista asukkaita tai toisiaan mahdolliselle tartunnalle.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

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

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

1. **Poikkeamat ja läheltä-piti tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Attendo Repolassa poikkeamalomakkeen voivat sijaiset täyttää paperisena versiona ja vakituinen henkilökunta sähköisenä versiona N-asemalta. Poikkeamiin johtaneita seikoista, mahdollisista toiminnan epäkohdista ja niihin sisältyvistä riskeistä keskustellaan viikkopalaverissa ja pyritään löytämään tapahtuneeseen poikkeamaan korjaava tapa toimia.

Poikkeama raportit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä-pititilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa viikoittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön tarpeen mukaan heti. Niistä laatii kirjallisen toimista ohjeen palaverissa sovittu vastuuhenkilö. Korvaavasta toimenpiteestä raportoidaan myös kaikkia työntekijöitä suullisesti.

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, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Repolassa ohje ja tulostettu lomake löytyvät ohjaajien toimiston ilmoitustaululta. 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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

**Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.**

- Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta.** Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen löytyvälle lomakkeelle ja tulostaa sen. Paperiversioita varten on ohjaajien toimistossa oma kansio, josta laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat kuukausittain AQ-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

#### 4. Muutoksista tiedottaminen

Repolassa pidetään henkilökunnan palaveri viikoittain. Palaverimuistio välitetään kaikille työntekijöille Actimo/ ATSO – järjestelmään. Lisäksi muistiot tallennetaan Repolan omalle N-asemalle palaverimuistioiden kansioon. Asiat, jotka vaativat nopeaa reagoitua tiedotetaan vuorossa oleville työntekijöille heti. Yksikön arkea koskevista asioista tiedotetaan suullisesti ja ATSO-järjestelmän kautta.

Repolassa on asukaspalaveri pääsääntöisesti joka viikonloppu ja siitä tehdään muistio. Muutoin asukkaita tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti Repolan ilmoitustaulua apuna käyttäen. Omaisiin ollaan asukkaan asioissa yhteydessä aina tarvittaessa. Yhteydenotosta, syistä ja aikataulusta sovitaan asukkaan ja omaisen kanssa erikseen. Omaiskirjeen asukkaiden omaiset ja läheiset saavat vähintään 2x vuodessa. Omaisia tavataan tarpeen mukaan ja heidät kutsutaan palvelusuunnitelma palaveriin asukkaan niin halutessa. Asukkaille ja heidän omaisille ja läheisille järjestetään vähintään 2x vuodessa läheisten- ilta, joka sisältää talon asioista tiedottamista, tutustumista puolin ja toisin sekä mukavaa yhdessä oloa.

Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä säännöllisesti, aina tarvittaessa. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse tarpeen mukaan.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikön johtaja vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Repolan omaavonntasuunnitelman laatimiseen on osallistunut ohjaajat ja johtaja vaihtelevin osin.

### **Yksikön esimies**

Palvelukodin johtaja Katja Saarinen

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön johtaja suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Yksikön johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelmaa.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Attendo Repolan omavalvonta suunnitelma on kansiossa yksikössä ohjaajien toimistossa. Omavalvontasuunnitelman säilytys paikasta on informaatio yksikön ilmoitustaululla. Attendo Repolan omavalvontasuunnitelma löytyy myös Repolan omilta nettisivuilta osoitteesta <https://www.attendo.fi/4b0e07/siteassets/documents/ovs/attendo-repola.pdf> Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman läpikäyminen ja sen säilytyspaikasta informointi. Omaisille/ läheisille ja asukkaille tieto omavalvontasuunnitelman paikasta ja sisältö annetaan suullisesti ja ilmoitustaululla olevan info-lapun kautta.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asukkaan muuttaessa taloon palvelutarvetta arvioidaan ensimmäisen kerran yhteistyössä sijoittavan tahon, asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Lisäksi tietoa saadaan erilaisista lausunnoista ja terapiasuunnitelmista, jos asukkaasta sellaisia Repolaan toimittaan. Ensimmäisessä palvelutarpeen arviointipalaverissa sovitaan aika, kuinka kauan uuden asukkaan palvelutarvetta ensimmäisen palaverin pohjalta arvioidaan sekä sovitaan tarkastusajankohta. Asukkaan toimintakykyä tai jatkossa sen muutosta voidaan seurata myös kirjaamalla ylös kaikki asukkaan tarvitsema apu ja ohjaus sovitun pituisen ajanjakson ajan, jolloin saadaan pidemmältä aikaa kirjattua tietoa asukkaan toimintakyvystä, avun ja ohjauksen määrästä sekä voimavaroista. Attendo Repolassa on käytössä RAI-ID mittaristo, joka on suunniteltu kehitysvammaisten asukkaiden toimintakyky mittariksi. Mittariston avulla pyritään saamaan lisätietoa asukkaan toimintakyvystä ja sen muutoksista ja näin reagoimaan oikea aikaisesti asukkaan mahdollisiin tuentarpeen muutoksiin.

Asukkaalle nimetään omaohjaaja pari/ tiimi, joka perehtyy asukkaan asioihin tarkemmin yhdessä asukkaan, hänen läheistensä ja omaistensa sekä viranomaisten kanssa. Asukkaan hyvällä tuntemuksella, jota omaohjaajuuus tukee, on tärkeä merkitys erityisesti niiden asukkaiden kanssa, joilla on kommunikaation tuotossa tai ymmärryksessä vaikeutta. Asukkaan tunteminen ja muutos käytöksessä kertovat henkilöstölle asukkaan toimintakyvystä ja sen muutoksesta.

### 5.2 PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle on suunniteltava erityishuolto-ohjelma. Siinä kuvataan ne palvelut, joita henkilö saa kehitysvammalain nojalla. Huomioitavaa suunnittelussa on kuitenkin *”Vaikka vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin, niin kun kehitysvammainen tai vastaavaa tukea tarvitseva asiakas ei saa sen perusteella riittäviä tai sopivia palveluita, tai palvelut olisivat asiakkaalle edullisempia kehitysvammalain perusteella järjestettyinä, niin asiakkaalla on oikeus saada palvelut kehitysvammalain nojalla”* (kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2024)

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen/ läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin. Ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendo Repolan asukkaille on nimetty omaohjaaja pari/ tiimi. Omaohjaajat vastaavat palveluiden toteuttamissuunnitelman kirjaamisen aloittamisesta ja palvelutarvetta tarkastellaan säännöllisesti 2 x vuodessa tai tarvittaessa. Ennen suunnitelman päivittämistä, tehdään RAI-ID toimintakykyarvio ja näin saadaan mitattua tietoa asukkaan toimintakyvystä palveluiden toteuttamissuunnitelman tueksi. Suunnitelma päivitetään yhdessä asukkaan kanssa tämän toimintakyky huomioiden ja mukana voivat olla myös asukkaan omaiset/ läheiset. Omaohjaajien vastuulla on asukkaan kokonaisvaltainen fyysinen-psykykinen ja sosiaalinen tuntemus. Omaohjaajan tukena on kuitenkin koko työyhteisö ja asukkaan asioita voi tarvittaessa hoitaa kuka tahansa vuorossa olevista ohjaajista.

### 5.3 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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen/ läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.



Attendo Repolassa asukkaat ymmärtävät ja tuottavat puhetta hyvin eritasoisesti. Attendo Repolassa suurin osa asukkaista kommunikoi puheella ja ymmärtää puhetta. Asukkaiden, joiden kommunikaatiotaidot ovat heikot, mielipidettä pyritään selvittämään asukkaan eleistä, ilmeistä ja reaktioista, häntä pyydetään näyttämään haluamaansa. Puhumattomien asukkaiden hyvällä tuntemuksella ja reaktioita seuraamalla on saatu selville asukkaan mieltymyksiä ja tahtoa eri asioissa. Pitkäaikaiset asukassuhteet auttavat henkilökuntaa asukkaan tuntemuksessa ja heidän reaktioihin vastaamisessa. Myös asukkaiden omaisilta ja läheisiltä saatu tieto asukkaan aikaisemmista vaiheista, tavoista ja tottumuksista auttaa ohjaajia tunnistamaan asukkaan mieltymyksiä ja valintoja.

Myös Attendo Repolassa asukkaiden toimintakyky vaihtelee asukaskohtaisesti paljon. Osa asukkaista tarvitsee hoitoa, ohjausta ja tukea kaikissa päivittäisissä toimissaan. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan arjessa selvittämällä heidän mielipiteensä vaatteiden valinnassa, aterioilla tai muissa henkilökohtaisissa toimissa päivän aikana. Osa Attendo Repolan asukkaista on hyvin omatoimisia arjessaan. He kulkevat jalkaisin ja polkupyörällä työtoimintaan tai muuten omilla asioillaan. He tarvitsevat kuitenkin ohjausta elämän hallinnassaan, kuten muistutusta ja ohjausta pyykinpesussa tai oman huoneen siivouksessa, heitä ohjataan vastuunottoon omista asioistaan esimerkiksi omien käyttövarojen hallinnointia tai lääkehuollossaan mm. ohjattu omien lääkkeiden jako.

Ohjaustilanteiden erimielisyydet selvitetään asukkaan kanssa keskustellen, häntä kuunnellen ja aikaa asioiden selvittämiseen antaen. Ajan saatossa saadulla tiedolla asukkaan omista mieltymyksistä ja asukkaan tuntemisella puhetta tuottamattoman asukkaan kanssa toimiessa voidaan hyvin pitkälle selvittää ilman haastavia tilanteita. Ne tilanteet, joissa asukas osoittaa olevansa erimielillä tilanteesta saadaan usein purettua antamalla asukkaalle vaihtoehtoja, joista valita, kuten esimerkiksi haluatko ensin iltapalan vai iltapesulle? Tavoitteena on arjen hyvä yhteistyö asukkaiden ja ohjaajien kesken.

Attendo Repolassa toimintaa kehitetään asukkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Työaika järjestelyin on vahvistettu päiväaikaisen henkilöstön määrää ja kehitetty asukkaiden kanssa mielekästä toimintaa heidän arkeensa. Repolaan on tehty viikko-ohjelma päiväaikaisesta toiminnasta. Viikoittaisen ohjelman sisältöä on suunniteltu tukemaan asukkaiden toimintakykyä ja vahvistamaan itsemääräämisoikeutta. Viikoittaiseen ohjelmaan kuuluu säännöllisen ulkoilun lisäksi mm. omanhuoneen siivous ohjattuna ja omaan pyykkihuoltoon osallistuminen, jokaisen asukkaan toimintakyvyn mukaan. Viikoittaisen toimintaohjelman sisältöön asukkailta kerätään toiveita mm. leivontapäivänä tai toiveruokapäivänä valmistettavista tuotteista, suunnitellaan yhdessä ostoslistaa kaupppäivälle tai mitä päivän ohjelma yleisesti olisi.

Säännöllisissä asukaskokouksessa keskustellaan asukkaiden kanssa talossa tapahtuvista asioista. Kokouksissa myös selvitetään minkälaisista kodin ulkopuolisista tapahtumista ja retkistä asukkaat olisivat kiinnostuneita ja mitä he kaipaavat arkeensa. Asukkaiden toiveisiin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksista tehdään muistiot.

Attendo Repolassa on myös keskusteltu asukkaiden itsemääräämisoikeuden reunaehdoista. Kehitysvammaisen ei saa rikkoa lakia, yhteiskunnan normeja tai asumisen pelisääntöjä. Tällaisissa tilanteissa asukkaan kanssa keskustelu ja asiaan puututaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Esimerkiksi näpistely on rikos, josta joutuu oikeusvastuuseen tai ryhmäasumisessa on säännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Ohjaajat eivät saa jättää asukasta heilleille, vaikka tämä vaikuttaa hyvinkin pärjääväälle, esimerkiksi paljon itsenäisesti liikkuvaa asukasta on hyvä muistuttaa helteellä riittävän juomisen tärkeydestä tai ohjata säänmukaisessa vaatetuksessa. Näiden asukkaiden kanssa tapahtuvan päivittäisen vuorovaikutuksen turvin turvataan asukkaan tilanne, jos hänen toimintakyvysään tapahtuu muutosta.

Asukkaan itsemääräämiskyky on asia, josta on Repolassa keskusteltu ja keskustelua ylläpidetään edelleen säännöllisesti. Asukkaista osa on hyvinkin vaikeasti kehitysvammaisia, eikä heidän kykynsä tehdä esimerkiksi päätöstä lääkkeen ottamatta jättämisestä ole sellainen, että se voitaisiin toteuttaa, vaan ohjauksen keinoin asukas tulisi saada ottamaan lääkkeitä. Tällaisen tilanteen toistuessa usein, on hyvä olla yhteydessä lääkäriin mahdollisen lääkkeestä johtuvan syyn selvittämiseksi. Mutta, jos sama asukas ilmaisee haluttomuutensa syödä aterialla jotain ruokalajia, se on valinta, johon hänen kykenee ja joka hänen täytyy saada toteuttaa. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asukkaat esimerkiksi valitsevat tarjolla olevista aamiaisvaihtoehdoista, mitä haluavat syödä. Ohjaajien kanssa on keskusteltu valintojen terveellisyydestä ja energiatasoista, johon valinnat vaikuttavat. Asukkaalla on oikeus tehdä valintansa ja saada haluamansa, mutta annoskokoon ohjaaja voi tilanteessa ohjauksellisesti pyrkiä vaikuttamaan. Ohjaajan tilanne tajulla ja ohjaustaidoilla on tällaisissa tilanteissa suuri merkitys. Samoin asukasta voidaan ohjata ja neuvoa esimerkiksi ravinto, liikuntatottumuksissa ja päihteiden käytössä, mutta valinnan saamiensa tietojen ja ymmärryksensä pohjalta tekee asukas itse. Asukkaiden on oikeus tehdä myös ohjaajien mielestä huonoja valintoja tai valintoja, jotka eivät ole ohjaajien mielestä järkeviä.

## **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

### **Rajoittaminen**

o Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia

o Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja

o Muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Tilanteessa, jossa kaikki mahdolliset ennakoinvat toimet Repolassa olisi tehty ja rajoitustoimenpide tulisi kysymykseen, prosessi käynnistyy yhteydenotolla asukkaan vammaispalvelun omatyöntekijään. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta pidetään palaveri asukkaan

hyvinvointialueen edustajan, asukkaan ja hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Palaverissä selvitetään tilannetta. Hyvinvointialueen on otettava kantaa rajoitustoimenpiteeseen ja annettava asiantuntijatyöryhmän lausunto rajoitustoimenpidettä varten ja tarvittaessa virassa olevan työntekijän päätös rajoitustoimenpiteestä. Kun kaikki tarvittavat lausunnot on Attendo Repolaan saatu, voi yksikön johtaja tehdä rajoitustoimenpiteen toteuttamisesta yksikössä päätöksen. Akuuteissa rajoittamistilanteissa Repolan ohjaaja (sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammattilainen) voi kuitenkin tehdä rajoittamisesta toimivaltansa puitteissa ratkaisun ja yksikön johtaja tekee asiasta kirjallisen päätöksen niissä tapauksissa, joissa laki sitä edellyttää.

Lain mukaista rajoitustoimenpidettä voi toteuttaa vain sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen ja tämä on otettava huomioon työvuorosunnittelussa. Kaikki rajoitustoimet kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään. Raportti rajoitustoimista toimitetaan 1x kuukaudessa sijoittavan kunnan viranomaiselle ja asukkaan lailliselle edustajalle. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan vain viimesijaisena toimena.

Kirjaukset rajoittamisista tehdään asiakastietojärjestelmä Hilikkaan asiakasasianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten löytyy yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 ohjaa toiminnassa, että §29, jonka mukaisesti jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta. Toimintaa ohjaavat myös §30 (palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta), sekä lain kohdat §38 ja §39.

Henkilökunta on perehdytetty ilmoitusvelvollisuuteen, organisaation ohjausmateriaali on ohjaajien käytössä ja sähköinen lomake talletettuna yksikön sisäiseen käyttöön tarkoitettulle N:asemalle.

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti 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 potilasasiemieheen.

Attendo Repolassa saadut muistutukset kirjataan ja tilastoidaan ja saatetaan tiedoksi yritystasolle. Johtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan asian niin vaatiessa ja tehdyt muutokset työyhteisön palaverissa.

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

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

Asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti itseään koskevan yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman laadintaan. palveluiden toteuttamissuunnitelma on asukkaan päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma, jonka laadinnassa on mukana tarpeen mukaan myös asukkaan omaiset ja muut yhteistyötahot. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohta ja itsemääräämisoikeus. Apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun voidaan käyttää YKS - menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Suunnitelman toteutumista, asukkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa yhdessä asukkaan kanssa (2x vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asukkaita ohjataan ja kannustetaan osallistumaan Repolan toimintaan omien voimavarojen mukaisesti. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja niihin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukkaiden palautetta kuunnellaan koko ajan. Kaikki saatu palaute kirjataan AQ-laatuajärjestelmään. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella.

Attendo Repolassa on aina avoimet ovet omaisille. Omaisten ja läheisten vierailut, heidän kanssaan vietetyt hetket, juhlat ja tehdyt retket ovat asukkaiden odottamia ja toivomia tapahtumia. Asukkaiden omais- ja läheiskontakteja tuetaan myös mm. asukkaiden puheluilla omaisille tai päivävastoin.

Omaisten/läheisten kanssa keskustellaan asukkaan asioista sovitussa laajuudessa heidän käydessä Repolassa tai kun heihin ollaan yhteydessä puhelimitse. Omaiset/läheiset kutsutaan vammaispalvelujen palvelusuunnitelma palaveriin asukkaan niin halutessa tai kun

asiasta on niin sovittu. Asumisen ohjaussuunnitelman tarkistuspalaveriin omaiset voivat myös osallistua asukkaan niin halutessa. Omaisiin/läheisiin ollaan yhteydessä sovittu esimerkiksi asukkaan voinnissa tapahtuvan muutoksen vuoksi tai heidän mielipidettään kysytään siinä laajuudessa kuin on sovittu. Omaisiin/läheisiin ollaan yhteydessä yhteisellä kirjeellä vähintään 2x vuodessa. Kirje sisältää yleisiä kuulumisia Repolasta ja uutisia Attendolta. Omaiset/läheiset kutsutaan myös 2x vuodessa omaisten/läheisteniltään, jolloin he tapaavat toisiaan ja henkilökuntaa laajemmin ja vietetään yhteinen mukava hetki toisiin tutustuen. Omaiset ja läheiset voivat aina olla Attendo Repolan johtajaan ja ohjaajiin yhteydessä puhelimitse tai tavata henkilökohtaisesti.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Attendo Repolassa asukkaiden omaisilta/läheisiltä pyydetään kirjallista palautetta säännöllisesti 2x vuodessa omaisten/läheisten illan yhteydessä tai Attendolta lähtevän tekstiviestin avulla.

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2-3 x vuodessa. Henkilöstötytyväisyyttä mitataan myös muiden tyytyväisyyskyselyiden yhteydessä.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselytulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa tai kirjeitse. Asiakastytyväisyyskyselytuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Attendo Repolassa saatu palaute on kirjataan AQ-järjestelmään

## **5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Kaikki palvelukotia koskevat muistutukset pyydetään ensisijaisesti kirjallisena: palvelukodin johtaja Katja Saarinen, [katja.saarinen@attendo.fi](mailto:katja.saarinen@attendo.fi)

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava Satu Loippo

Keusote: vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus p. 019-2260433

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

Oma-Häme: Sosiaaliamies Satu Loippo, p. 03 6293210, [satu.loippo@omahame.fi](mailto:satu.loippo@omahame.fi)

Keusote: Susanna Honkala p. 040 80704736, Anne Mikkonen p. 040 8074755

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat Attendo Repolassa yksikön ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Asiavastaavien tehtävänä on neuvoa ja avustaa muistutusten tekemisessä sekä neuvoa, miten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat saavat oikeusturvansa toteuttamisen kannalta keskeiset asiat vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Yleinen tiedottaminen asiakkaiden oikeuksista sekä asiakkaan oikeuksien edistäminen.
- Lisäksi sosiaaliasiavastaava kirjaa yhteydenotot ja tilastoi yhteydenottoja (raportoi asiakasvastaavien töistä hyvinvointialueelle)
- Lisäksi neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muut asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille.

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin klo 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovitelee 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 johtaja informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

**e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Kaksi viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Attendo Repolassa jokaisella asukkaalla on omaohjaaja pari/tiimi. Jokaisella Repolan asukkaalle laaditaan asukkaan ja omaohjaajien yhteistyönä asukkaan voimavarat huomioiden yksilöllinen asumisen – ja ohjauksen suunnitelma. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa varten omaohjaajat tutustuu asukkaaseen, hänen historiaansa ja selvittää asukkaalle tärkeät asiat ja ihmiset. Asumisen- ja ohjauksensuunnitelma on yksilöllinen hoito- ja ohjaustyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelman laadinnassa voidaan hyödyntää moniammatillisesti myös muita ammattiryhmiä ja RAI-toimintakyky mittaria. Suunnitelman toteuttamisen tueksi omaohjaaja tekee tarvittavat kirjalliset ohjaus- ja hoito-ohjeet sovitusta asioista koko työyhteisön avuksi arjen toteutumiseksi sovitusti. Oma-ohjaajat suunnittelevat myös asukkaan kanssa hänen arkensa sisältöä ja auttavat sen toteutumisessa.

Asukkaan toimintakykyä ja ohjauksen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa asukkaan kanssa. Omaohjaajat ovat asukkaan asioissa yhteydessä sovitusti myös kaikkiin niihin tahoihin, joita asukkaan asioiden hoito vaatii. Oma-ohjaajat vastaavat suunnitelman toteutuksen seurannasta ja ohjaustarpeiden muutoksen informoinnista koko työyhteisölle. Näiden tietojen pohjalta omaohjaajat tekevät myös asukkiaan tärkeistä asioista kartan asukkaan seinälle.

Attendo Repolassa asukkaat ovat aktiivisessa mukana kaikissa arjen toimissa. Asukkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti tarvitsemaansa ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissaan ja päätöksenteossa. Attendo Repolassa asukkaille tarjotaan arkeen sisältöä erilaisilla toimintatuokioilla, mahdollisuudella osallistua ympäristön tapahtumiin ja harrastuksiin. Retkiä ja tapahtumiin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan asukkaiden omien toiveiden ja mielenkiinnon mukaisesti. Asukkaat osallistuvat yhteisen toiminnan sisällön suunnitteluun mm. säännöllisesti pidettävissä asukaskokouksissa ohjaajien tukemana. Asukkaille tarjotaan päivittäin myös mahdollisuus ulkoiluun asukkaan niin halutessa.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraavat erityisesti omaohjaajat havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palveluiden toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. painoa ja verenpainetta säännöllisesti mittaamalla. Vähintään 1x vuodessa tai asukkaan voinnin muuttuessa asukkailla otetaan perusverikokeet tai muut tutkimukset lääkärin arvion mukaan. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

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

Ruokahuollosta vastaa ravitsemustyöntekijä Anu Salonen. Sähköpostiosoite [anu.salonen@attendo.fi](mailto:anu.salonen@attendo.fi)

Ravitsemustyöntekijä on työssä 5 päivänä viikossa arkin. Attendo Repolassa ravitsemustyöntekijä valmistaa arkin asukkaiden ateriat ja esivalmistelee viikonlopun ruoat, jotka ohjaajat vuorossaan valmistavat. Ravitsemustyöntekijä huolehtii myös ruoan tilaamisesta tukusta, ja ruokavarastojen ylläpidosta.

Attendo Repolassa on käytössä Attendon ruokalistas, jotka on suunniteltu kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Ateriatarjonnassa huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet esimerkiksi sosemainen ruoka ja makutottumukset ja mieltymykset tarjollaolevat vaihtoehdot huomioiden. Aterioita tarjotessa huomioidaan myös lääkärin määräämät erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet. Attendo Repolassa asukkaat esittävät myös ateriatouveitaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11:30, päiväkahvi/välipala noin klo 14.00, päivällinen noin klo 16:30 ja iltapala noin klo 19-20. Yöpalaa on asukkaille tarjolla/ tarjotaan, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakkaiden ns. yö paasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia

Asiakaan ravitseminen suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistas suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu ohjatusi ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään Attendo Repolan keittiössä ja sähköisessä Sensire-järjestelmässä.

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

## 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Attendo Repolan puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Puhtauspalvelusuunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä Attendon Siivoustyön ohjaajan ja siivoustyöstä vastaavien ohjaajien kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. 11/2023 hygieniahoitajat Kanta-Hämeen keskussairaalaasta kävivät tutustumassa yksikköön.

Henkilökunnan työnkuvaan kuuluu asukashuoneiden siivous. Asukashuoneet siivotaan asukkaan toimintakyky huomioiden yhdessä asukkaan kanssa ohjaten ja auttaen asukasta. Yhteiset tilat ohjaajat siivoavat siivoussuunnitelman mukaan, asukkaita mahdollisimman paljon osallistaen.

Asiakaan 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 intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Aseptinen työtapo (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygienia ja eritetahrojen poisto ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistuksessa. Attendo Repolassa on saatu hygieniahoitajan koulutusta. Käsienpesumahdollisuudet ovat hyvät, käsidesitelineitä on julkisissa tiloissa riittävästi. Asukkaiden käsienpesua henkilökunta ohjaa tarvittaessa.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asukkailla ei ole varsinaisia sauna- tai suihkupäiviä, vaan asukkaat käyvät suihkussa tarpeen mukaan kuitenkin 2-3 päivän välein. Sauna lämpiää säännöllisesti ja asukkaiden toiveiden mukaan

Asukkaita ohjataan wc käynneissä. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Tartuntatutitilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Repolassa aloittaa v. 2024 alussa yksityinen siivouspalveluja tuottava yritys. Siivous toteutuu 2 x kk.

## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma perusterveyden huollon terveysasema. Erityistilanteissa kuten sairaalasta kotiutumistilanteissa kotihoito tai akuuttikotihoito käyvät antamassa asukkaalle tarvittavan suonensisäistä tai lihakseen pistettävää lääkitystä. Kotisairaanhoidosta hoitaja käy joidenkin asukkaiden luona näytteitä ottamassa tai asukas käy terveyskeskuksen laboratoriossa.

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai läheteellä erikoissairaanhoidossa Halutessaan asukas voi käydä yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Asukkaan lähtiessä päivystykseen hänen mukaansa tulostetaan ajantasainen sairaanhoidon lähete, joka sisältää kuvauksen asukkaan tilanteesta ja mahdollisesti hänelle tyypillisistä toimintamallisto, jotka on hyvä sairaanhoidossa tietää.

Äkillinen kuolemantapaus: Otetaan yhteys hätäkeskukseen puh. 112, josta paikallaolijat saavat ohjeet jatkotoimista. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota noudatetaan. Ohjeistusta säilytetään perehdytyskansiossa.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yksikön sairaanhoitajalla on vastuu yksikön asukkaiden terveyden tilan seurannasta. Yleinen asukkaan voinnin seuranta on jatkuvaa ja kaikkien ohjaajien vastuulla. 1x kk säännöllisesti mitataan asukaan paino ja verenpaine. 1x vuodessa asukas käy peruslaboratoriotutkimuksessa ja muissa perustutkimuksissa lääkärin arvioimassa laajuudessa.

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

Sairaanhoitaja yhdessä ohjaajien kanssa

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja ja johtaja yhdessä ohjaajien kanssa. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella (Janna Äijälä, sairaanhoitaja AMK), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

### Yksikön lääkehoitosuunnitelman 2023 on hyväksynyt lääkäri Juho Nummenmaa, Lammin Lääkäriasema

Asukkaan lääkehoidosta vastaa perusterveydenhuollon lääkäri. Lääkäri tarkistaa asukkaiden lääkityksen säännöllisesti yksikön pyynnöstä, uusii ja tarkistaa reseptit, määrää lääkkeitä ja seuraa niiden vaikutusta yhdessä yksikön sairaanhoitajan ja ohjaajien pyynnöstä. Attendo Repolan sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidosta ja sen seurannasta. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittäisessä yhdessä yksikön johtajan kanssa. Asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on sairaanhoitajan tehtävä. Sairaanhoitaja suunnittelee asukkaiden lääkehoidon toteutuksen ja seuraa sen toteutumista ja arvioi vaikutuksia. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistustarpeissa, dokumentoi lääkehoidon muutoksissa ja ohjaa muuta henkilökuntaa lääkehoidossa. Sairaanhoitaja tiedottaa lääkehoitoon liittyvistä asioista muuta henkilökuntaa, asukasta ja hänen omaisiaan. Sairaanhoitajan vastuulla on henkilökunnan perehdytys lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

Johtaja seuraa lääkehoidon kokonaisuutta, käsittelee lääkepoikkeamat, vastaa havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoi niistä. Johtaja vastaa, siitä että lääkehoidon perehdytys ja lääkehoidon osaamisen varmistaminen toteutuu. Yhdessä sairaanhoitajan kanssa johtaja seuraa lääkehoidon kehittymistä ja ottaa esille kehittämistarpeet ja henkilöstön kouluttamistarpeet.

Lääkeluvallinen, nimikesuojattu terveyden- tai sosiaalialan ammattihenkilö, Attendo Repolassa nimikkeellä ohjaaja toteuttaa vuorossaan asukkaiden lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, varmentaa lääkelistan ajantasaisuuden, seuraa lääkkeiden vaikutuksia,

dokumentoi lääkehoitosta ja antaa lääkehoitoon liittyvää välitöntä ohjausta ja välittää tarvittaessa tietoa asukkaalle, omaisille ja hoitaville ammattihenkilöille.

Attendo Repolassa on kaikissa työvuoroissa yksi lääkeluvallista ohjaajista tai sairaanhoitaja lääkevastaavana. Lääkevastaava vastaa lääkehoidon toteutumisesta tarkistamalla vuorossaan, että kaikki asukkaat ovat saavat lääkkeensä lääkesuunnitelman mukaisesti. Lääkevastaava huolehtii vuoron aikaisista lääkemuutoksista, tarvittavien lääkkeiden annosta sekä lääkehuoneen ja lääkekaapin lämpötilan seurannasta.

## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Tieto eri yksiköiden/ toimijoiden välillä kulkee säännöllisesti puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostilla. Kaikilla yksikön vakituksilla ohjaajilla on sähköpostiosoite ja mahdollisuus käyttää salattua sähköpostia. Asukkaalta ja/ tai edustajaltaan kysytään tarvittaessa lupa tiedon siirtoon asukkaan asioissa. Asukkaan asioita hoitaa pääasiassa omahoitajapari, mutta tarvittaessa kaikki yksikön ohjaajat voivat asukkaan asioissa olla yhteydessä tarvittaviin yhteistyötahoihin.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

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

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy  
Talonmies palvelu: MPL Service, Lammi  
Siivouspalvelu; ulkopuolinen siivouspalvelu tarvittaessa

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

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 vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään 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.

## 7.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,9 tt/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 15 tt.

-Yksikön esimies on Katja Saarinen, sairaanhoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitajaa/ tiimivastaava, 12,5 lähihoitajaa ja 1 oppisopimusopiskelija/ lähihoitaja ja 1 hoiva-avustaja.

Avustavaa henkilökuntaa on 1 keittiötyöntekijä.

-Yksikössä käy myös opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

#### **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. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

### **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.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Esimies voi delegoida perehdytystä muille kokeneille työntekijälle.

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

Attendo Repolassa on käytössä Attendon perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asukastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja yhdessä perehdytysvastaavan kanssa, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Perehdytyksen toteutuminen todennetaan perehdytysprosessin päätteeksi käytävällä loppukeskustelulla perehdyttäjän ja yksikön johtajan kanssa. Keskustelun muistio tallennetaan henkilöstöhallinta järjestelmään (Mepco).

Työtehtävä määrittää perehdyttämisen sisällön ja aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tietää siihen liittyvät odotukset. Repolan koko henkilöstö on v.2023 aikana päivittänyt perehdytyksen sähköisen Valo- alustan kautta suorittamalla osiot valo I, II ja III lisäksi GDPR ja Eettiset periaatteet.

Attendo Repolassa toimii omaohjaaja parit/ tiimit. Uuden ohjaajan tullessa taloon tai omaohjaajan vaihtuessa, asukkaan asioihin perehdyttämisen hoitaa aikaisempi omaohjaaja. Tieto siirtyy ohjaajalta toiselle, kirjauksin ja tarvittaessa kysytään asukkaan omasilta ja läheisiltä heidän tietojaan asukkaan asioissa.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

## **7.2 TOIMITILAT**

Attendo Repola toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa, jonka suunnittelussa on otettu huomioon palvelukotiin muuttavien asukkaiden erityistarpeet. Yksikössämme on 15 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25 m<sup>2</sup>. Kaikissa asukashuoneissa on oma invamitoitettu ja –varustettu wc/kylpyhuone. Lisäksi kaikissa huoneissa on neljä kiinteää kaappia asukkaiden henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämistä varten. Muuten asukkaat sisustavat huoneet itse, oman makunsa mukaan.

Yksikkö on jaettu kolmeen ryhmäkotiin. (3x 5 asuntoa) Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelu- ja ruokailutila. Ryhmäkotien Ilves ja Otso oleskelu- ja ruokailutila on n. 45 m<sup>2</sup> suuruiset. Ryhmäkoti Hukan oleskelu- ja ruokailutilan on n. 73 m<sup>2</sup> ja sen yhteydessä sijaitsee palvelukodin valmistuskeittiö. Repolassa on asukkaiden käytössä yhteiset saunatilat. Piha-alue on aidattu. Pihalla on kaikkien mahdollisuus ulkoilla, jokaisesta ryhmäkodista on pihalle oma erillinen uloskäynti.



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

- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustusteksteileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavatkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Attendo Repolassa asukkaat voivat kokoontua kaikissa talon yhteisissä olohuoneissa halutessaan. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Kannustamme asukkaitamme yhteisiin hetkiin, mm ruokailut tapahtuvat yhteisissä ruokailutiloissa. Pihalle asukkaat pääsevät aina halutessaan, pihaovet ovat lukitsemattomat ja liikkuminen piha-alueella on esteetöntä ja turvallista.

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

Osalla asukkaista on sovittuja kotitöitä kuten roskien vienti ja pahlavälikoiden aukaisu ja poisvienti. Ruokapöytien pyyhintää, ruohon leikkuuta, lumitöitä ja tavarakuormien purussa avustamista. Pyykkihullosta vastaa ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa Asukkaat osallistuvat omalta osin pyykkihuoltoonsa esim. pyykkikorin toimittamisena pyykkihuoneeseen, puhtaan pyykin takaisin vientiä tai omasta pyykistä kokonaisuudessa huolehtimisena. Asukkaat myös siivoavat omat huoneensa siivoussuunnitelman mukaan joko ohjatusti tai avustetusti jokainen toimintakykynsä mukaan. Isomman perussiivouksen tekee Sol-siivouspalvelu tarvittaessa, muuten viikottainen siivous on ohjaajien vastuulla. Säännölliset hygicult-mittaukset keittiötyöntekijä tekee neljä kertaa vuodessa.

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

Attendo Repolassa ei ole käytössä hoitajakutsua, kulunvalvontaa tai liikkumisen valvontaan liittyvää tekniikkaa. Suljetussa lääkkeenjakuhuoneessa on kameravalvonta, jonka toiminnasta ja huollosta vastaa palvelun tuottaja.

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

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

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

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Yksikössä käytettävien laitteiden huollosta ja laiteturvallisuudesta vastaavat Jarmo Lassila, [jarmo.lassila@attendo.fi](mailto:jarmo.lassila@attendo.fi) ja Mika Järvinen, [mika.jarvinen@attendo.fi](mailto:mika.jarvinen@attendo.fi)

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset –tietosuojaohje löytyy perehdyttämiskansiosta ohjaajien toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen ja uusii sen vuosittain. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. 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 tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

### ***Attendo Oy:n tietosuojavaikuttaja***

Attendo Oy  
Tietosuojavaikuttaja  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavaikuttaja@attendo.fi](mailto:tietosuojavaikuttaja@attendo.fi)

### ***Yksikön johtajan tiedot***

Katja Saarinen  
[katja.saarinen@attendo.fi](mailto:katja.saarinen@attendo.fi)  
p. 044- 0800641

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen laaja auditointi on toteutettu viimeksi 3/2023. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla.

Vuoden 2024 kehittämiskohteeksi henkilöstö nosti asiat, joissa opitaan puhumaan vaikeista asioista ja osataan ottaa puheeksi rakentavasti. Harjoittelemme palautteen antamista ja vastaanottamista. Lisäksi vahvistamme raporttikäytänteitä, kiinnitämme huomiota työnjakoon työvuoroissa. Asukkaat nostivat kehittämiskohteiksi arjen aktiviteettien lisäämisen. Asukkaiden sekä henkilöstön toiveesta kiinnitämme myös arjessa huomiota yksikköme äänimaailmaan/ meluun.

Näiden kehittämissuunnitelman saavuttamiseksi Repolassa on aiemmin käyty mm. Avekki-koulutuksen tukemana, rakentavan ja kiittävän palautteen antamisen harjoittelua ja vastaanottamista. Lisäksi ASKO-valmentaja ylläpitää asiaa keskusteluissa yllä yhdessä esihenkilön kanssa. Näiden lisäksi kiinnitetään huomiota asukasasioiden aktiviteettien kirjaamisen laatuun ja tarkkuuteen Hiikka-järjestelmässä. Seuraava asukas-, omais- ja henkilöstötyytyväisyys- kysely järjestetään 4/2024. Kehittämissuunnitelmat ovat Repolassa aktiivisessa keskustelussa ja arvioinnissa arjessa.

V. 2024 aikana uusitaan asukkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmat ja RAI ID otetaan aktiiviseen käyttöön

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §26 mukaisesti tuotetaan omavalvonta suunnitelma sekä §27 mukaan omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan/päivitetään 4kk välein ja se julkaistaan sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Lammilla 1.3.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Katja Saarinen

