



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja:</b>	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Kankaanpää
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Sote -alueen nimi: Satakunnan hyvinvointialue
<b>Toimintayksikön nimi:</b>	
Attendo Honkalinna	
<b>Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen:</b>	
Ihanakallionkatu 3 38700 Kankaanpää	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:</b>	
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen / mielenterveyskuntoutujat, 15 + 1 paikkaa Yhteisöllinen asuminen / mielenterveyskuntoutujat, 0-6 paikkaa Kotiin tarjottavat palvelut / Tuettu asuminen, 10 paikkaa	
<b>Toimintayksikön katuosoite:</b>	
Ihanakallionkatu 3	
<b>Postinumero:</b>	<b>Postitoimipaikka:</b>
38700	Kankaanpää
<b>Toimintayksikön vastaava esimies:</b>	<b>Puhelin:</b>
Kaisa Luukkonen	044 494 0627
<b>Sähköposti:</b>	
kaisa.luukkonen@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
<b>Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):</b>	
26.5.16	
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty:</b>	
Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b> Tuettu asuminen Yhteisöllinen asuminen	
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:</b> 22.8.2017 tuettu asuminen 8.12.2022 yhteisöllinen asuminen	<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:</b> 24.8.17 tuettu asuminen

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Lounas ja päivällinen: Attendo Villa Rauhala keittiö  
Kiinteistöhuolto: Coor Service alihankintana Huoltopojat Oy  
Vartiointi: Kankaanpään Vartiointipalvelu  
Siivous: Kilita Oy  
Lääkejako: Yliopiston apteekki, annosjakelu

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

### Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Toiminnassamme Attendo Honkalinnan asukkaita ja tukiasukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asukkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asukkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi, yhteiskunnan jäsenenä.

Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Meidän on tärkeää pitää rytmii yllä vuorokaudessa, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asukkaillemme on mielekkään tekemisen löytäminen päiviin ja kokonaisvaltainen kuntoutuksellinen työskentelyote. Asukkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme siinä, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä.

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

### Tuettu asuminen

Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämis- ja laatusuosituksot korostavat asiakaslähtöisyyttä ja asumisen turvaamista ensisijaisesti kuntoutujan omassa kodissa. Suositusten mukaan asumispalveluiden tavoitteena on asumisen pysyvyyden turvaaminen asiakkaan omassa kodissa ja omaan kotiin paluun varmistaminen myös hoitajaksojen jälkeen.

Tuetun asumisen asukkaaksi ohjaututaan pääasiassa eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kautta. Myös läheiset tai asukas itse voivat ottaa yhteyttä asukkaan tuen tarpeeseen liittyen. Asukas ohjautuu omalta kannaltaan tarkoituksenmukaisimpaan palveluun palvelun ostavan hyvinvointialueen / asukkaan palvelusuunnitelmaan ja yhteisiin neuvotteluihin sekä asukkaan koeaikaan perustuen.

Tuetun asumisen tehtävänä on mielenterveyskuntoutujan itsenäisen suoriutumisen ja kotona asumisen tukeminen. Elämänhallintataitoja sekä arjen sujumista tuetaan henkilökohtaisella ohjauksella. Tuettu asuminen edustaa itsenäisintä asumisen muotoa: kuntoutuja asuu yksityis- tai tukiasunnossa.

Seuraavat kriteerit ohjaavat tuetun asumisen asiakkuutta:

- asukkaan oma motivaatio ottaa vastaan tuetun asumisen ohjaajien tukea

- asukas selviytyy päivittäistoiminnoista pääosin itsenäisesti (herääminen, pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu)
- tuen tarve ei ole ympärivuorokautista
- asukas kykenee toimimaan ohjattuna ja hyötyy ohjauksellisesta tuesta
- asukas kykenee yhteistyöhön ja sitoutuu sovittuihin asioihin
- tuetun asumisen toiminta vastaa asukkaan tuen tarpeeseen, joko yksin tai yhdessä muiden tukipalveluiden kanssa
- asukkaan tuen tarve johtuu pääosin mielenterveysongelmasta, ei somaattisesta sairaudesta tai fyysisen toimintakyvyn rajoitteesta
- asukkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää / edistää tuetun asumisen toiminnalla
- tuetun asumisen ohjaajien tuella voidaan vähentää tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen / hoidon tarvetta

### **Tuetun asumisen palvelun tavoite**

Attendo Honkalinnan tuettu asuminen on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea, apua, ohjausta ja turvaa arkeensa esim. vahvemman asumispalvelun jälkeen tai uusina asiakkaina tarvitsevat eriasteisia tukipalveluita. Tavoitteena on kuitenkin mahdollisimman itsenäinen selviytyminen.

Tuetun asumisen asukastyö sisältää sekä ohjaukseyntejä asukkaan kotona että kodin ulkopuolella. Kotikäynti on asukkaan kotona tehtävää ohjaustyötä, kuten asukkaan ohjausta kodinhoidollisissa tehtävissä. Kotikäyntien tavoitteena on asukkaan toimintakyvyn sekä omatoimisuuden lisääminen ja ylläpitäminen. Kotikäyntien aikana seurataan lisäksi asukkaan tilannetta ja vointia. Kotikäynti auttaa usein antamaan realistisemmän kuvan asukkaan kokonaistilanteesta ja toimintakyvystä kuin tapaaminen kodin ulkopuolisessa ympäristössä sekä mahdollistaa nopean ohjauksen esimerkiksi sairaalahoitoon, mikäli asukkaan toimintakyky / psyykinen vointi heikkenee. Kotikäyntien määrä suunnitellaan asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta tyypillisesti tuetun asumisen asukas tarvitsee 1-5 kotikäyntiä viikossa tai harvemmin. Tehostetussa tuetussa asumisessa tuen tarve voi olla päivittäistä.

Kodin ulkopuolinen ohjaukseynti voi olla mm. tutustumista päivätoimintaan tai sellaisten asioiden hoitamista, joita asukas ei itsenäisesti saa hoidettua. Asukas voi lisäksi tulla Attendo Honkalinnan tiloihin, jolloin voidaan mm. tarjota asukkaalle palvelunohjausta. Tämä tukee myös vuorovaikutuksellisuutta sekä yhteisöllisyyttä asukkaan kohdalla. Yhteistyö Honkalinnan palvelukodin kanssa mahdollistaa kuntoutujan sosiaaliset suhteet ja kuulumisen yhteisöön. Kuntoutujalla on mahdollisuus niin halutessaan osallistua Honkalinnan ohjattuihin ryhmiin sekä virkistystoimintaan.

### **Yhteisöllinen asuminen**

Yhteisöllistä asumista toteutetaan Honkalinnan vieressä sijaitsevassa rivitalossa, osoitteessa Ihanakallionkatu 1. Rivitalossa on sekä vammaispalveluiden asiakkaita, että Honkalinnan mielenterveyskuntoutujien asiakkaita. Attendo Ihanakallio hoitaa rivitalon vammaispalveluiden asiakkaat. Rivitalossa on yhteensä 6 asuntoa, joista Honkalinnan mielenterveyskuntoutujien käytössä on 0-6.

Yhteisöllistä asumista tarjotaan 18 vuotta täyttäneille asiakkaille. Asumispalveluiden ensisijaisena tavoitteena on itsenäiseen asumiseen opettelu ja siihen siirtyminen. Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden jokaisen asukkaan tarpeet ja elämäntilanne. Asumispalvelujen asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Yhteisöllisen asumisen kesto riippuu asukkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Tarkoituksena on, että asukkaat asumisen aikana saavat elämäntilanteensa sellaiseksi, että kykenevät selviytymään mahdollisimman itsenäisesti kevyemmällä tuella tai täysin itsenäisesti.

Yhteisöllisen asumisen asukkaaksi sopii henkilö, joka ei tarvitse yöaikaista hoivaa, vaan hänen tukensa, hoivan ja ohjauksen tarpeensa on päivä- ja ilta-aikaan ajoittuvaa. Hänen hoivantarpeensa on vähäisempi kuin ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaan. Myös yhteisöllisen asumisen asukkaan kanssa laaditaan tavoitteellinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, jota arvioidaan säännöllisesti.

Asumispalvelut voivat sisältää apua, tukea ja ohjausta seuraavissa asioissa:

- terveydenhuolto- ja kuntoutuspalvelut
- etujen hakeminen
- lääkehoito
- ateriapalvelut
- puhtaudesta ja pukeutumisesta huolehtiminen
- asiointi ja henkilökohtaisista asioista huolehtiminen
- vaatehuolto

- asunnon siisteydestä huolehtiminen

Toiminnan keskeisenä tavoitteena on ohjata asukkaita jokaisen yksilölliset voimavarat huomioiden. Kaikessa toiminnassa on ohjauksellinen, tukeva ja kuntouttava aspekti mukana. Toimintamme sisältö suunnitellaan tavoitteena toimintakyvyn edistäminen tai ylläpitäminen niin sosiaalisesti, fyysisesti kuin psyykkisesti. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asukkaan omatoimisuutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä auttaa asukasta löytämään mielekäs ja merkityksellinen elämä sairaudesta ja / tai sen oireista huolimatta. Painopisteeksi vuodelle 2023 nostamme toipumisorientaatio ajattelumallin jalkauttamisen yksikköön entistä syvemmin. Haluamme rohkaista asukkaitamme toivomaan ja haaveilemaan ja menemään kohti toiveita, pienin askelin.

### **Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta yhteisöllisessä asumisessa**

Yhteisöllisen asumisen asukkaana on mahdollista osallistua viikoittaiseen asukaskokoukseen, jossa suunnitellaan yhdessä Honkalinnan asukkaiden ja ohjaajien kanssa seuraavan viikon ohjelmaa.

Asukaskokouksessa päätetään mm. seuraavan viikon kotityöt, aktiviteetit, tapahtumat ja retket. Suosittuja aktiviteetteja ovat mm. bingo, karaoke, musavisat, luontoretket ja uimahallikäynnit. Vaihtuvia aktiviteetteja on jokaiselle päivälle, joten jokaiselle varmasti löytyy jotain mieluista.

Toiminnassamme on tärkeää pitää yllä vuorokausirytmää, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asukkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asukkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä.

Asukkaita ohjataan tarvitsemiensa palveluiden piiriin ja seurataan palveluissa käymisen toteutumista (mm. talous- ja velkaneuvonta, päihdepalvelut, kuljetuspalvelu, sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta)

Asukkaille annetaan tarvittaessa tukea sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen. Henkinen tuki, keskustelu, rohkaisu muiden ihmisten kohtaamiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä läheisten kanssa yhteydenpitoon.

### **Tukipalvelut**

Yhteisöllisen asumisen asunnoissa on omat keittiöt, joissa asukas voi joko itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella valmistaa ruokaa. Asukkailla on myös mahdollista ruokailla osan aterioista tai jokaisella aterialla ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukodin rakennuksessa, jonne pääruuat toimitetaan Honkajoen keskuskeittiöltä. Aamu- ja iltapalat valmistetaan yhdessä asukkaiden kanssa, ohjaajien ohjauksella.

Asunnon siisteydestä ja pyykkihuollosta huolehtimiseen saa tukea ohjaajilta. Asukkaiden kanssa sovitaan yhteisesti siivoukselle tietyt päivät viikosta ja ohjaaja varaa aikaa näille päiville asukkaan ohjaamiseen kodin siisteydessä ja vaatehuollossa. Asunnoissa on mahdollisuus oman pyykkikoneen hankkimiselle, mutta se ei ole välttämätöntä. Asukkaita ohjataan ja autetaan Honkalinnan pesulan käytössä.

Ohjaajan tukea on mahdollista saada myös kauppakäynneille tai muille asioinneille kuten esimerkiksi lääkärikäynneille, apteekkiin tai virastoihin.

### **Kotihoito**

Tuetun asumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaille järjestetään ohjaajan käyntejä kotiin, sopimuksen mukaan. Toisilla asukkaista käydään vaan muutamia kertoja kuukaudessa, toisilla käynnit voivat olla päivittäisiä.

Käynneillä ohjaajat seuraavat ja arvioivat asukkaan fyysistä ja psyykkistä tilaa. Seurantaan voi liittyä mittauksia, esimerkiksi verenpaineen tai verensokerin mittaus. Mikäli terveydentilassa havaitaan muutosta, toimitaan muutoksen vaatimalla tavalla asukkaan tarvitseman hoidon järjestämiseksi.

Kotiin vietäviin palveluihin voi kuulua myös lääkehoitoa. Lääkehoidon vaikutusten seuranta, lääkkeenjakoja dosettiin, lääkkeiden hankintaa sekä reseptien ylläpitoa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

### **Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?**

Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiomme. Arvomme osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

- *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 ongelmien sijaan ratkaisuja.
- *Sitoutumisella* pyrimme olemaan ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.
- *Välittämällä* pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Honkalinnassa toimii nimetty asiakaskokemuksen (Asko) valmentaja, joka ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Asko-valmentajan tehtävänä on jalkauttaa yhdessä johtajan kanssa arvot yksikön arkeen, sekä vahvistaa hyvää asiakaskokemusta.

Tärkeä yksikkömme jokapäiväistä toimintaa ohjaava lähtökohta on arvostava kohtaaminen.

### **Erinomainen palveluasenne jokapäiväisissä kohtaamisissa ja arjen työssä**

Valinnan palvelun tuottajasta tekee yhä useammin loppukäyttäjä, asukas, asiakas tai omainen. Attendon palveluasenne koostuu palvelulupauksista, joita ovat erinomainen asenne, erinomainen toiminta sekä erinomainen asiakaskokemus. Erinomainen palveluasenne kulkee työssämme vision ja arvojen rinnalla.

## **RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Koko henkilökunta osallistuu riskien kartoittamiseen. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla sekä tietenkin arjen työssä joka päivä. Henkilökunta täyttää säännöllisesti riskien arviointilomakkeen ja vastausten perusteella tehdään yhdessä suunnitelmia ja muutostyötä kohtiin, jossa riskit koetaan korkeimmiksi. Yksittäisissä uhkaaviksi / riskialttiiksi koetuissa tilanteissa työyhteisö yhdessä pohtii ja täydentää turvallisuus- ja toimintasuunnitelmaa. Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä kartoitetaan myös mm. henkilökunnan työn kuormitusta ja mikäli kuormitusta ilmenee, on jatkotoimenpiteinä heti henkilökohtainen tapaaminen työterveyshoitajan kanssa.

Turvallisuuteen ja riskeihin liittyen eri alojen asiantuntijoita kutsutaan puhumaan Attendo Honkalinnan henkilökunnan henkilökuntapalaveriinhin. Asiantuntija voi olla esimerkiksi työterveyspsykologi, turvallisuus-, hygienia- tai paloturvallisuusalan asiantuntija.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (esim. ilkivalta tai myrsky). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

### **Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?**

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

### **Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?**

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.

- Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia](https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat) (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoit ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin henkilöstöllä, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti. Kertakäyttöastiat otetaan käyttöön.
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)

- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusyksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. Hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan havaitsemistaan vaara- tai läheltä piti – tilanteista. Raportointi tehdään sähköistä järjestelmää käyttäen. Myös työyhteisön yhteisissä palaverissa keskustellaan mahdollisista toiminnan epäkohdista ja niiden riskeistä. Käytössä on poikkeamalomake sähköisessä IMS järjestelmässä. Poikkeamat käydään läpi kuukausittain henkilökuntapalaverissa. Laatua tarkastellaan mm. Attendo Quality – laadunhallintajärjestelmän avulla, johon kuuluvat myös sisäiset auditoinnit ja itsearviointit. Attendo Quality-laadunhallintajärjestelmän tavoitteena on laadun tason ylläpitäminen ennalta sovitulla tasolla. Johtajan työparina laadunhallinnassa on laatukoordinaattori.

Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet henkilökuntaa ilmoittamaan esimiehelleen, mikäli havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilökuntaa vuosittain henkilöstöpalaverissa. Lomake epäkohdan ilmoittamiseen löytyy oppimis- ja perehdytysympäristö Valosta.

Epäkohtia ovat mm. asukasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

### **Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Poikkeamat sekä vaara- ja läheltä piti – tilanteet käsitellään sekä asianosaisten kanssa että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi poikkeamat ja palautteet raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asukkaan tai tämän omaisen / läheisen kanssa ja / tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliasiamieheen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

### **Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**



Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaaksi, sitä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista” -menettelyohjeen mukaisesti. Ilmoitus tehdään johtajalle, joka ilmoittaa asiasta tilaaja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Jos epäkohtaa ei saada poistettua, on viranhaltijan ilmoitettava siitä aluehallintoviranomaiselle

**Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työyhteisön palaverissa ja palaverimuistioissa, tiedotteilla (henkilökunnan tiloissa ilmoitustaulut), viesteillä Hilkka-asukastietojärjestelmässä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti.

Omaisista ja yhteistyötahoista (esim. kunnat ja kaupungit) tiedotetaan kirjeitse kahdesti vuodessa sekä aina tarvittaessa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä. Asukkaiden kuukausiyhteenvedot lähetetään joka kuukausia asukkaiden sosiaalityöntekijälle.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

**Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?**

Honkalinnan johtaja ja henkilökunta

**Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Palvelukodin johtaja: Kaisa Luukkonen, p. 044 494 0627, [kaisa.luukkonen@attendo.fi](mailto:kaisa.luukkonen@attendo.fi)

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

**Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?**

Omavalvontasuunnitelman päivityksen tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Honkalinnan vastuuhenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa huolehtii päivityksistä.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

#### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Omavalvontasuunnitelma on esillä Honkalinnan toimistossa perehdytyskansiossa sekä asukkaiden, omaisten / läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä olohuoneessa asukkaiden kansiossa. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä myös Honkalinnan internet-sivuilla.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Honkalinnassa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI-soft toimintakyvyn arviointimittari ja Attendon Elämänlaadun Check-lista. Lisäksi käytössä on yksilökohtaisesti muita asukkaan tarpeeseen vastaavia mittareita, kuten esimerkiksi BDI 21-masennuslyse. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

### **Miten asiakas ja / tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Honkalinnassa kannustetaan niin asukasta kuin hänen omaisiaan / läheisiään (mikäli asukas niin haluaa) osallistumaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja ohjauksen ja tuen tarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa ja asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman päivittäminen 6 kk välein ja aina tarpeen tai asukkaan tilanteen/ toimintakyvyn muuttuessa. Omaohjaaja vastaa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle tiimille.

Menettelyohje: ”Omaisyyhteistyö” määrittelee hyvän yhteistyön omaisten ja läheisten kanssa ja sen, että omaiset / läheiset saavat mahdollisuuden osallistua asukkaan palvelutarpeen arviointiin, hoidon suunnitteluun ja saavat ajankohtaista tietoa läheisestään niissä määrin, kun asukas on antanut luvan asioistaan tiedottaa.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu- / asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Palvelusuunnitelman tavoitteet tuodaan omaohjaajien ja yksikön johtajan toimesta koko työyhteisön tietoon. Palvelusuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden etenemistä dokumentoidaan Hilikka – asiakastietojärjestelmään kirjaten. Asukkailla on säännöllisesti tapaamiset tilaaja-asiakkaan kanssa ja siinä tavoitteiden eteneminen käydään läpi ja mahdollisesti niitä täsmennetään ja suunnitellaan lisää asukkaan tarpeista käsin. Ennen palaveria omaohjaaja laatii koosteen kuluneesta jaksosta.

## **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, omaisten / läheisten (mikäli asukas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa yhden kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta Honkalinnaan. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa asukkaan tilanteen / toimintakyvyn muuttuessa.

Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asukas kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Asukkaan omaohjaaja vastaa suunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Asukkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida suunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

Menettelyohje ”Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma” määrittelee suunnitelman laadinnan ja seurannan.

## **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen toteuttamisessa ja tilaaja-asiakkaan tarpeeseen vastaamisessa. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti ja arvioi tavoitteiden toteutumista.

Menettelyohje ”Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma” määrittelee suunnitelman laadinnan ja seurannan.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

## **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioida ja kirjata asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Honkalinnan arkea, mutta työskentely on aina tapahduttava asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

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

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin ja niille on asukkaiden kansioissa myös omat seurantalomakkeensa.

## **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Menettelyohje "Rajoittamistoimenpide" määrittelee rajoittamisen ja siihen liittyvät ja huomioitavat periaatteet itsemääräämisoikeutta noudattaen. Rajoittamistoimenpiteiden ja hoitopäätöksiin on laadittu kaavake, jolla yksikön rajoittamistoimenpiteiden seuranta helpottuu.

Jokainen työntekijä tietää ja tiedostaa, että henkilökunta ei ole kenenkään asukkaan elämässä erityistuntija, vaan asukas itse on. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sitä koskevista käytännöistä pidetään keskustelua yllä työtiimissä ja asukkaiden kanssa. Menettelyohje helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

## **Asiakkaan kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on yksikön kaikkien työntekijöiden tehtävä ja jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Kohtelemme asukkaitamme tasavertaisina, kuunnellen ja yksilöllisesti huomioiden. Toimintamme perustuu yhteisölliseen toimintaan, joka tukee asukkaidemme oireiden hallintaa: he eivät eristäydy yksinäisyyteensä ja elä vain oireilleen. Pidämme toiminnassamme tärkeänä luotettavuutta ja joustavuutta. Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukasta vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Menettelyohje: "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista"). Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puututtua ja siitä ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.

Menettelyohje: "Poikkeamat: Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista."

Mikäli havaitaan asukkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä tehdään poikkeamalomake, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.

Menettelyohje: "Poikkeamat"

Lisäksi henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti: Menettelyohje: "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista" (kts. kohta: Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet)

Mikäli asukas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan / läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään johtajalle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho (annamme vastaukseen oman selvityksemme).

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

### **Palautteen kerääminen**

Asukastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Honkalinnassa henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asukkaille ja omaisille / läheisille esim. läheistentapahtumien tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.

Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa paikan päällä henkilökunnalle tai palautelaatikoon. Palautelaatikko löytyy Honkalinnan oleskelutilasta. Johtajalle palautetta voi antaa puhelimella, sähköpostilla [kaisa.luukkonen@attendo.fi](mailto:kaisa.luukkonen@attendo.fi) tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös "Anna meille palautetta"- linkin kautta: [palaute@attendo.fi](mailto:palaute@attendo.fi). Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.

Saatu palaute kirjataan AQ-laaturjestelmään ja järjestelmästä on mahdollista saada raporttia siitä, millaista palaute on ollut sekä onko palaute käsitelty ja millä tavoin. Näin palautetta saadaan analysoitua.

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

#### **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Korjaava palaute dokumentoidaan ja käsitellään Honkalinnan sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Vastuuhenkilö palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on johtaja, joka vie myös saadun palautteen laaturjestelmämme mukaisesti eteenpäin yritystasolla.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja  
Attendo-kodin johtaja Kaisa Luukkonen

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

#### **Käyntiosoite;**

#### **Sosiaaliasiamies**

Kasevan toimitilat

Taipaleenkatu 5, 38700 Kankaanpää

GSM 044 7079132

sähköposti: [jari.makinen\(at\)satasairaala.fi](mailto:jari.makinen(at)satasairaala.fi)

#### **Postiosoite;**

Satshp sosiaalipalvelut

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen

Ravanintie 359

28450 Vanha-Ulvila

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta, Kankaanpää

p. 029 553 6901

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

Saadut muistutukset ym. kirjataan ja tilastoidaan niin keskitetysti Honkalinnassa sekä yritystasolla. Johtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdyt muutokset toiminnassa käsitellään työyhteisön palaverissa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisessa ajassa

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asukkaalle tehdään yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä toimintaa ohjaava kirjallinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma tehdään huomioiden asukkaan toimintakyky / taidot, elämäntilanne ja tavoitteet. Myös asukkaan tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat / nykyiset harrastukset, taloudellinen tilanne jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan yksilöllinen tuki ja ohjaus. Luomme asukkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen ja edellytykset kuntoutumiseen. Toimintamme tavoitteena on varmistaa asukaslähtöinen toiminta, joka perustuu asukkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asukasvaatimusten täyttämiseen palvelumme kaikissa vaiheissa. Toimimme tiimimäisenä organisaationa, joka mahdollistaa yksilön ja koko henkilöstön osallistumisen jatkuvaan toiminnan kehittämiseen sekä tehtävien suunnitteluun.

Menettelyohje ”Asukkaan elämänlaadun check- lista” määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omaohjaajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Uuden asukkaan perehdytyskorttia käyttämällä varmistetaan, että asukkaan asiat on hoidettu. Perehdytyskortti käydään läpi vielä kuukauden kuluttua uudelleen ja näin palataan tarkistamaan asiat vielä kertaalleen.

### **Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.**

#### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Honkalinnan henkilökunnan vastuulla on tarkkailla asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista RAI-softia ja Elämänlaadun check-listaa apuna käyttäen. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain asukkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ateria- ja puhtauspäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Honkalinnan ateria- ja puhtauspäällikkö on Sari Laitala, p. 041 7307505.

Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Lounas ja päivällinen tulevat Honkalinnaan pääsääntöisesti Attendo Villa Rauhalan keskuskeittiöltä. Keskuskeittiömme keittiöpäällikkönä toimii Pekka Hiedanpää. Aamu- ja iltapala sekä välipalat valmistetaan asukkaiden kanssa yhdessä. Asukkaiden voimavarojen mukaan valmistamme yhdessä

myös lounasta ja päivällistä, mm torstaisin ruokaryhmässä. Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä Honkalinnan keittiöstä ja se päivitetään vuosittain.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 6:30 – 8:30, lounas noin klo 11:00 – 12:00, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16:00 – 17:00 ja iltapala noin klo 19:00–20. Tarvittaessa tarjolla on myös yöpalaa.

Asukkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman kodinomaisesti, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Henkilökunta seuraa päivittäistoiminnoissa asukkaiden ravitsemuksellista tilannetta ja näin varhainen puuttuminen on mahdollista, mikäli jonkun asukkaan ravitsemuksen taso sitä edellyttää. Apunamme ravitsemustilan arvioinnissa on RAI-softin MNA osio.

### **Hygieniakäytännöt**

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

Honkalinnan puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Lisäksi Honkalinnalla on hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa yhdessä laadittu hygieniakiertoraportti. Hygieniavastaava omassa yksikössä on yksikön sairaanhoitaja.

Aseptinen työtapa (tarkoituksena mikrobin leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygieniä, eritetahrojen poisto ja eristys ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta. Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Palvelukodin siisteystasoa seurataan aistinvaraisesti päivittäin. Kaksi kertaa vuodessa otetaan Hygicult-pintanäytteitä. Käytössä on siivouksen seurantana kuittauslistat, sekä Sensiren pilvipalvelu. Honkalinnassa siivous on osittain ulkoistettu Kilita puhtauspalveluille.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Honkalinnan asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja he käyttävät Kankaanpään terveyskeskuksen palveluita. Kiireettömässä tapauksissa asukkaalle tilataan aika omaan terveyskeskukseen. Akuutti sairaanhoito hoidetaan terveyskeskuksen päivystyksen kautta. Hammashoito tapahtuu myös julkisen terveydenhuollon kautta ja asukkaalle tilataan akuuteissa tilanteissa aika särkypäivystyksen kautta hammaslääkärille ja säännölliset hammastarkastukset on ohjelmoitu yksilöllisesti jokaisen asukkaan kohdalla.

Äkillisessä kuolemantapauksessa teemme asiasta ilmoituksen hätäkeskukseen (112). Sieltä lähetävät paikalle poliisin ja he tekevät kuolinsyystä tutkinnan. Yleensä paikalle saapuu myös ensivasteryhmä, joka varmistaa kuoleman. Kuoleman toteaa viimekädessä aina lääkäri ja ruumis kuljetetaan terveyskeskukseen todettavaksi, josta tarvittaessa annetaan lähete ruumiinavausta varten. Yksikkökohtainen ohje "Kuolemantapaus palvelukodissa" löytyy perehdytyskansioista ja perehdytysympäristö Valosta.

- b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

<p>Honkalinnan asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja sitä kautta käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita tarpeensa mukaan. Kankaanpään terveyskeskus sijaitsee lähellä Honkalinnaa. Palvelukodissa asukkaiden vointia seuraa päivittäin koulutettu henkilökunta ja huomiot kirjataan päivittäisraporttiin.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilö on palvelukodin sairaanhoitaja Milla Lumainen. Kokonaisvastuu toiminnasta on palvelukodin johtajalla. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, joten heidän perustyöhönsä kuuluu tarkkailla ja dokumentoida asukkaiden terveydentilaa ja ohjata asukas tarvittaessa asianmukaiseen hoitotahoon.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Attendon lääkehoitotyöryhmä on tehnyt lääkehoitosuunnitelmapohjan, joka toimii Honkalinnan lääkehoitosuunnitelman perustana. Suunnitelma perustuu STM:n oppaaseen Turvallinen lääkehoito. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Attendon yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden kuitenkin yksikön erityispiirteet. Johtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lisäksi lääkehoitotyöryhmä seuraa tarvetta päivittää yhteistä lääkehoitosuunnitelmapohjaa yritystasolla.</p> <p>Honkalinnan henkilökunnalla on yksikkökohtaiset lääkeluvat, jotka hyväksyvät yksikön sairaanhoitaja ja lääkäri. Lääkehoidon täydennyskoulutukset suoritetaan lakisääteisesti.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Palvelukodin sairaanhoitaja Milla Lumainen</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</b></p> <p>Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveyskeskuksessa käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä, moniammatillisia verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b></p> <p><b>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</b></p> <p>Honkalinnassa johtaja ja muu henkilökunta valvovat mahdollisten alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankintana saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyissä. Valvontaa ja kehittämistä tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalaverissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan.</p> <p>Honkalinnassa käytetään alihankkijoiden palveluja siivouksen, kiinteistöhuollon ja vartiointin osalta. Lisäksi ruoka ostetaan taloon ulkopuolelta, mutta kuitenkin omasta konsernista, Attendo Villa Rauhalan keskuskeittiöltä. Lääkkeenjako tulee alihankintana Yliopiston apteekilta, josta lääkkeet tulevat annospusseihin jaettuna. Annospussit tarkistetaan Honkalinnan henkilökunnan toimesta.</p>



## ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

### Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Honkalinnassa on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat Satakunnan pelastuslaitoksen hyväksymät. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Paloturvallisuuskoulutukset toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa säännöllisesti.

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailla kerätyn palautteen avulla sekä johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Honkalinna toimii yhteistyössä Kankaanpään Vartiointipalvelun kanssa. Käytössämme on turvahälyttimet, joita painamalla vartiointiliike saapuu paikalle hyvin pienellä viiveellä. Tarpeen vaatiessa järjestelmään on mahdollista kytkeä niin monta hälytintä kuin halutaan. Yöllä vartija kiertää Honkalinnassa kerran yössä.

Honkalinnan ulko alueilla on tallentavat valvontakamerat. Tallenteita katsotaan ainoastaan kun on epäily henkilökunnan ja/tai asukkaiden turvallisuuden vaarantumisesta. Tallenteisiin on pääsy ainoastaan Honkalinnan johtajalla.

### Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten / varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

#### a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Honkalinnassa on sen täyttöasteen mukainen (asukkaiden lukumäärä), riittävä ja toiminnan ehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoivatyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Työntekijä voi olla koulutukseltaan lähihoitaja, sairaanhoitaja (AMK), sosionomi (AMK) ja hoiva-avustaja tai muu samansisältöinen koulutus.

#### b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Vastuuhenkilönä toimii johtaja. Johtajan poissa ollessa Honkalinnassa on sijaistusohe, jota noudatetaan.

#### c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

<p>Johtajan ammattitaitoon ja tehtävään kuuluu jatkuva asiakasmäärän ja –rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen.</p> <p>Henkilöstötyytyväisyyskyselyt antavat myös hyvää tietoa henkilöstön riittävydestä ja jaksamisesta. Lisäksi voidaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa teettää henkilökunnalle erilaisia mittareita, joilla työssäjaksamista kartoitetaan.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltavuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, rikosrekisteriote lasten kanssa työskenteleviltä ), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytinnista on päävastuussa johtaja.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus?</p> <p>Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Lisäksi haastattelutilanteessa tarkistetaan työnhakijan työ- ja opiskelutodistukset. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdytykseen. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus Honkalinnan toiminnasta myös näin toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Myös lyhytaikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys. Perehdytys suoritetaan perehdyttämistä koskevien menettelyohjeiden mukaisesti.</p>

Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka / ketkä toimivat perehdyttäjänä ja mihin aikaan perehdytys tapahtuu. Oleellista on katsoa, että uusi työntekijä on ensimmäisinä työvuoroina mahdollisimman paljon perehdyttäjän kanssa samoissa työvuoroissa. Perehdytys yhteisesti jokaisen työntekijän vastuulla.

Perehdyttämisen etenemistä seurataan perehdytyslomakkeen avulla. Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen noin kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Perehdyminen on yksilöllinen prosessi ja se tulee huomioida perehdytyksen aikataulussa ja suunnittelussa.

Hyvä perehdytys on työnteon edellytys. Työtehtävä määrittää perehdyttämisen sisällön ja aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.

Perehdytyksestä on luonnollisesti vastuu myös uudella työntekijällä. Mikäli työntekijä kokee, ettei saa riittävää perehdytystä, on tärkeää tuoda se esiin.

b.) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Työntekijän tulee ilmoittaa, jos havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään yksikön johtajalle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Honkalinnassa laaditaan koulutussuunnitelma kullekin kalenterivuodelle. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin liittyen.

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 kehittämisyhteistyö.

Osaamista ja koulutuksen tarvetta arvioidaan myös kehityskeskusteluissa, tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa. Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Käytössä on yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus, josta vastaa Attendon henkilöstöhallinto.

Honkalinnan henkilökunta pitää yllä koulutuskorttia, johon kirjataan kaikki koulutukset, joihin työntekijä on osallistunut.

#### **Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyydensuojansa toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Attendo Honkalinnan ympärivuorokautinen palveluasuminen toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa, jossa on yhteensä 15 + 1 asukashuonetta. Huoneet ovat 20 m<sup>2</sup> kokoisia ja jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihku. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse sellaiseksi kuin haluaa. Mikäli kuitenkin uudella asukkaalla ei itsellään ole kalusteita, on Honkalinnassa yksi valmiiksi kalustettu huone. Lyhytaikaiseen asumiseen tarkoitettu huone on myös valmiiksi kalustettu. Honkalinna toteuttaa yhteisöllistä asumista osoitteessa Ihanakallionkatu 1. Yhteisöllisen asumisen rivitalo on ympärivuorokautisen palveluasumisen rakennuksen vieressä ja rivitalo on osittain myös Attendo Ihanakallion vammaispalvelun asukkaiden käytössä. Yhteisöllisen asumisen rivitalohuoneistot ovat kooltaan 32 m<sup>2</sup> ja ne ovat invamitoitettuja ja esteettömiä. Asuntoja on Honkalinnan mielenterveyskuntoutujien käytössä 0-6 ja saman verran Ihanakallion vammautuneiden käytössä.

Asukkaan huonetta ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka hän olisi pitkään poissa. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus saada huoneensa oveen avain ja pitää ovea lukossa ja henkilökunta koputtaa aina ennen huoneeseen menoa. Asukkailla saa käydä vieraita ilman erillistä ilmoittamista ja mitään määrättyä vierailuaikaa ei ole. Vierailu on myös yöpymismahdollisuus, jonka järjestelyistä sovitaan erikseen. Klo 22 – 06 talossa on ulko-ovet lukittuina.

Yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 148 m<sup>2</sup>. Yksikössä on yhteinen sauna ja pesuhuone. Muita yhteisiä tiloja ovat keittiö, pyykkihuone sekä ruokailu- / oleskeluhuone ja ne ovat kaikkien asukkaiden ja henkilökunnan käytössä, mukaan lukien yhteisöllisen asumisen asukkaat.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen tarvittaessa vaikka kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan. Huomioimme juhlapyhät ja vuodenajat toiminnassamme ja tiloissamme.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- 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 asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- 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). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia ja liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Honkalinnan pääoven pyörätuoliluiskassa on liukastumisesteet. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Honkalinnassa on yhteensä 4 uloskäyntiä; pääovi, takaovi ja sähköluokoilla varustetut pelastusovet talon molemmissa päissä. Palohälytyksen sattuessa sähkölukot avautuvat. Lukot on mahdollista avata myös toimistossa sijaitsevasta katkaisijasta. Talon pihapiirissä on myös asukkaiden tupakointitila ja kylmä ulkovarasto.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkailla asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Honkalinnassa noudatetaan Attendon ateria- ja puhtauspalvelupäälliköiden tekemää, valvoma ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan, joka löytyy Honkalinnan toimistosta.

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

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Honkalinnassa on käytössä henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuuden varmistamiseksi tallentava kameravalvonta ulkoalueilla. Kamerat kuvaavat Honkalinnan ulkoalueita etu- ja takapihalla. Kameravalvonnan vastuuhenkilö on Honkalinnan johtaja. Tallenteisiin on pääsy Honkalinnan johtajalla ja niitä tarkastellaan vain, jos henkilökunnan tai asukkaiden turvallisuus on uhattuna.

**Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Asukkailla on tarpeen vaatiessa käytössään henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Jokaisen laitteen osalta henkilökunta perehdytetään ja tehdään asukaskohtainen toimintasuunnitelma. Henkilökunnalla on käytössään vartijapainikkeet, joita painamalla vartiointipalvelu saapuu paikalle nopeasti.

Talossa on esteetön näkyvyys yleisiin tiloihin ja öisin yövuorolainen käy sovitusti huoneessa tarkistamassa onko kaikki hyvin.

Ulkovalaistus syttyy automaattisesti ja on päällä aina hämärällä. Asukashuoneiden wc-tiloissa, inva-wc:ssä, saunassa, varastossa, käytävillä sekä pyykki- ja siivoushuoneessa on automaattivalaistus liiketunnistimella.

**Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia varten on laadittu menettelyohje "Laiteturvallisuus Attendolla". Ohjeistusta on tarkennettu jokaiselle toimialalle vastaamaan tarvetta. Jokaiseen yksikköön on valittu vastuuhenkilö, joka huolehtii lain mukaisten asioiden toteutumisesta yksikössä

Ammattitaitoinen henkilökunta selvittää asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinevuokraamoon saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja / tai henkilökunnaltamme. Apuvälineet ovat asukkaiden henkilökohtaisia ja henkilökohtaisella sopimuksella. Huolto tapahtuu apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti ja apuvälineet suunnitellusti tarkistetaan vuosittain ja lisäksi apuvälineiden kuntoa ja toimivuutta tarkkaillaan päivittäistoiminnoissa. Apuvälineiden kunto tarkistetaan viikoittain niiden pesupäivän yhteydessä ja mikäli puutteita tai vikoja ilmenee, toimitetaan laite huoltoon tai hankitaan uusi.

Jos asukas ei ole oikeutettu saamaan apuvälinettä lainaksi, niin se joko hankitaan asukkaalle itselleen tai Honkalinnalle.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi laiteperehdytys, jossa käydään läpi käyttö, turvallisuus ja toiminta vikatilanteissa. Honkalinnan laitevastaava ylläpitää laitekortteja, jotka ovat omassa kansiossaan sekä huolehtii kalibroinneista ja vuosihuolloista. Laitekortit sekä laitteiden käyttöohjeet löytyvät Honkalinnan toimiston kaapista.

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

Milla Lumiainen, sairaanhoitaja (AMK)  
Ihanakallionkatu 3  
38700 Kankaanpää  
p. 044 494 3512  
milla.lumiainen@attendo.fi

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.

Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA, TUVVA, ASTA) jotka löytyvät intranetistä.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa kattavaa perehdytysohjelmaamme, mikä koskee kaikkia työntekijöitämme.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaseloste on nähtävissä asukkaiden kansiossa olohuoneessa tai halutessaan ne voi pyytää yksikön henkilökunnalta.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojakoordinaattori, Attendo Oy:  
Päivi Kivijakola

Elektroniikkatie 2 A

90590 Oulu

[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

Attendo-kodin johtaja: Kaisa Luukkonen, Ihanakallionkatu 3, 38700 Kankaanpää, p. 044 494 0627,  
kaisa.luukkonen@attendo.fi

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyttä mitataan keskitetysti vuositasolla ja toimintaa kehitetään niiden tulosten ohjaamaan suuntaan. Laatua tarkkaillaan kuukausittain Attendo Quality-ohjelmistolla ja tämän avulla toimintaa kehitetään lyhyellä aikavälillä. Myös sisäiset auditoinnit ja erilaiset tarkastukset ohjaavat toiminnan kehittämistä. Mikäli poikkeamia ilmenee, sen vakavuuden mukaan tehdään toimintasuunnitelma korjaavien toimenpiteiden aikataulusta ja korjaustoimenpiteet suoritetaan talon käynnistysprosessin ohella kärkeillä. Honkalinnassa on myös palautelaatikko, johon asukkaat tai omaiset voivat jättää palautetta joko nimellään tai anonyymisti.

### Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi



Kyseilyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma yhdessä henkilökunnan kanssa. Kehittämissuunnitelman etenemistä arvioidaan vuosineljänneksittäin henkilöstöpalaverissa.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>-Vähintään kerran kuussa "tähtihetki" omaohjattavan kanssa, esim. kahvilassa käynti, uimahalli, kävelylenkki</p> <p>-Panostetaan läheisten kanssa yhteydenpitoon, vähintään 1xkk</p> <p>-Palautteen antaminen työkaverille, positiivinen ja korjaava palaute</p>	<p>-Asukkaat kokevat saavansa yksilöllistä aikaa omaohjaajan kanssa ja arki on mielekästä</p> <p>-Läheiset kokevat olevansa osana läheisensä hoitoa ja kuntoutusta</p> <p>-Yksikössä avoin, luottamuksellinen vuorovaikutus kulttuuri</p>	<p>-Toteutus alkaa heti. Jokainen järjestää kiireetöntä, mielekästä yhteistä puuhaa omaohjattavien kanssa.</p> <p>-Omaohjaajat kysyvät omaohjattaviltaan, kehen läheisistä saa olla yhteydessä. Tiedot päivitetään asukkaille Hilkkään, jos muutoksia on tullut. Yhteydenpito alkaa välittömästi</p> <p>Palautteen antoa aletaan harjoittelemaan heti.</p>	<p>-Koko henkilökunta, yksikön johtaja valvoo toteutusta</p> <p>-Koko henkilökunta, jokainen vastaa omaohjattaviensa kohdalla. yksikön johtaja valvoo toteutusta</p> <p>-Koko henkilökunnalla on vastuu antaa palautetta, asiaa seurataan kuukausittaisissa työnohjauksissa</p>



## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja turvallisuusvalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

### Paikka ja päiväys

Kankaanpäässä 8.5.2023

### Allekirjoitus



Kaisa Luukkonen

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpSyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpSyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>