

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

|  |    |
|--|----|
| 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....  | 3  |
| 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....  | 3  |
| 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....   | 4  |
| 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....   | 7  |
| 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....   | 9  |
| 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....   | 9  |
| 4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....  | 9  |
| 4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....  | 9  |
| 4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....  | 10 |
| 4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....  | 10 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....  | 12 |
| 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....  | 12 |
| 4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....                      | 12 |
| 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....  | 13 |
| 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....   | 13 |
| 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA ..... | 14 |
| 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....  | 14 |
| 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....  | 15 |
| 4.4.1 HENKILÖSTÖ.....  | 15 |
| 4.4.2 TOIMITILAT .....   | 16 |
| 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....                 | 16 |
| 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....    | 16 |
| 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....   | 17 |
| 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....  | 17 |
| 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....  | 18 |
| 11. LÄHTEET .....  | 19 |
| 12. LIITTEET .....   | 20 |

# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

## Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Viettehän  
kehittämissuunnitelman  
osaksi Hallitse hädellisiä-  
tavoitteita ja toimintaa!

| TOIMENPIDE  | TAVOITE   | AIKATAULU   | VASTUUTUS  |
|---|---|---|--|
| <p>Asiakaskokemus:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Virikkeellisen päivätoiminnan luominen yksikön viikko-ohjelmaan.</li><li>- Toipumisorientaation voimistaminen yksikön arkeen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Päivätoiminnan tilat valmiina. Päivätoiminnan toimintasuunnitelma valmiina. Toiminnan turvaaminen tarvittaessa rekrytointi.</li><li>- Osallistuminen Attendolla järjestämään koulutukseen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kesään 2023 mennessä.</li><li>- Syksyyn 2023 mennessä</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>-Attendo Komian henkilökunta</li><li>- Attendo Komian henkilökunta</li></ul> |



## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Palveluntuottaja   |  | Kunnan nimi: Kauhava   |  |
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy   |  | Kuntayhtymän nimi: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen                      |  |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 2482238-3  |  | Sote -alueen nimi: Länsi   |  |
| Toimintayksikön nimi<br>Attendo Komia  |  |  |  |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Attendo Komia, Kersantinkuja 1A, 62200 Kauhava   |  |  |  |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br>Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat: 14 paikkaa (toimiluvan mukaiset tiedot) |  |  |  |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Attendo Komia, Kersantinkuja 1A, 62200 Kauhava   |  |  |  |
| Postinumero<br>62200   |  | Postitoimipaikka<br>Kauhava  |  |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Jari Lipasti   |  | Puhelin<br>044 7800 440  |  |
| Sähköposti<br>jari.lipasti@attendo.fi  |  |  |  |
| <b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>  |  |  |  |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)<br>12.8.2019  |  |  |  |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty<br>Tehostettu palveluasuminen - mielenterveyskuntoutajat:   |  |  |  |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>  |  |  |  |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta<br>4.7.2019   |  | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta<br>15.7.2019 |  |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>  |  |  |  |
| Hygieniä-, hoiva-, siivous- ja toimistotuotteet: Lyreco Oy<br>IT-palvelut: Attendo IT<br>Vartijapalvelut: Safetor  |  |  |  |

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

|  |
|--|
| <p><b>Attendo Komian toiminta-ajatus</b></p> <p>Attendo Komiaassa kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.</p> <p>Asumispalveluja tarjotaan 18 vuotta täyttäneille asiakkaille. Asiakkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa / ohjausta, tukea ja valvontaa sekä asiakkaille, joille tavallisen palveluasumisen tuki ja valvonta ei ole riittävää. Ympärivuorokautisessa asumisen asumispaikkoja Komia tarjoaa 14 asiakkaalle. Ympärivuorokautinen asumispalvelu on yhteisöllistä asumista ryhmäkodissa, jossa henkilöstöä on paikalla ympärivuorokautisesti. Asumispalveluiden ensisijaisena tavoitteena on itsenäiseen asumiseen opettelu ja siihen siirtyminen. Jos tämä ei ole mahdollista, on tavoitteena turvallinen asuminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden jokaisen asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne. Asumispalvelujen asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua.</p> <p>Ympärivuorokautisen asumispalvelun kesto riippuu asiakkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Tarkoituksena on, että asiakkaat asumisen aikana saavat elämäntilanteensa sellaiseksi, että kykenevät selviytymään mahdollisimman itsenäisesti</p> |
|--|

kevyemmällä tuella tai asumisen tavoite voi toisten asiakkaiden kohdalla olla nykyistä toimintakykyä enemmän tukevaa ja esimerkiksi sairaalajaksojen vähentämistä.

Asumispalvelut sisältävät asunnon sekä jokapäiväisessä elämässä tarvittavan avun, tuen ja ohjauksen. Palveluissa toteutetaan kuntouttavaa työtä, johon sisältyen järjestetään kuntoutus- ja viriketoimintaa suunnitellusti. Asiakkaille tarjotaan säännöllistä/tarpeen mukaista ulkoilua ja tuetaan heidän omatoimisuuttansa päivittäisissä toimissa osallistamalla esimerkiksi palvelukodin askareisiin. Yhteistyötä tehdään lähiverkoston kanssa. Asuminen on tavoitteellista ja jokaiselle laaditaan asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, jota arvioidaan säännöllisesti.

Asumispalveluiden tarpeen arvioi sijoittajakunnan viranhaltija. Asiakasvalinnassa tehdään yhteistyötä asiakkaan sijoittamista harkitsevan kunnan/kaupungin kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asiakkaat eri kunnista sekä täysin itsenäisesti maksavat asiakkaat ovat mahdollisia. Kaupunkien palvelukotiin ohjaamat asiakkaat saavat kunnalta/kaupungilta kirjallisen päätöksen palvelukotipaikan saamisesta. Asiakasmaksut määräytyvät tuolloin myös kaupungin normaalin linjan mukaisesti.

Attendo Komian asiakkaat osallistuvat palvelukodin arkeen kukin omalla tavallaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, joka toimii kuntoutuksellisen toiminnan pohjana. Asiakkaiden kuntoutumista sekä kuntouttamista seurataan aktiivisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aktiivisesti. Attendo Komian kuntouttavan hoitotyötä ohjaa toipumisorientaatiolähtöinen viitekehys ja menetelminä toimivat mm., psykoedukaatio, yhteisohdolliset menetelmät, tsekä 5-pisteen korva-akupunktio-menetelmä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan myös kodin ulkopuoliseen toimintaan.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

- **Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. 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. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemuksen valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Komian ASKO-valmentaja pyrkii kannustamaan Komian henkilökuntaa toimimaan annettujen painopisteiden mukaan. Kun painopisteet muuttuvat, keskustellaan sekä sovitaan Komian henkilökunnan kanssa siitä, miten voimme toteuttaa palvelukodin arjessa uudet annetut painopisteet.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Komia. Riskikartoitus suoritettu 23.3.2022.

- **Kemikaalien käyttö.** Koronapandemian hoidossa, kemikaalien oikeaoppinen käyttö. Käytön ohjeistus Valon ohjeiden mukaiseksi.
- **Väkivallan uhka sekä valppaana olo.** Väkivallan uhkaan on laadittu työohje. Työohjeessa on mainittuna ennaltaehkäisevä toiminta sekä välineistö mahdollisen päälle karkaamisen estämiseksi. Hälytyn nappien päivitys ja toiminnan seuraaminen.
- **Yksintyöskentely.** Yksintyöskentelyn tehty varautumissuunnitelma sekä välineet yksintyöskentelyn turvallisuuden takaamiseksi

## Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapo-ohjeissa. Komian valta ja vastuutaulukko päivitetään henkilöstön vaihtuessa tai toiminnan muuttuessa. Viimeisin päivitetty taulukko löytyy kanslian ilmoitustaululta. Lisäksi jokainen vastuualue on avattuna tehtävän kuvauksessa. Jokainen työntekijä luo oman vastuualuekuvauksen

## Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- Korona-positiivisen vastauksen myötä tehostetaan siivousta.
- Toimintaohjeiden käyttö tartuntojen leviämisen estämiseksi
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa

## 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 ohjaajien 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 asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhden hengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asiakkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektiotutkijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia \(https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat\)](https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan 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.
  - Järjestetään oireilevalle asiakkaalle yhden hengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- 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 asiakkaille 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 asiakkailla on todettu infektoita.

<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 (asiakkaita):**

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat 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 asiakasta
- 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:
  - *Lääkkeiden tilaaminen:* säännölliset lääkkeet pyritään tilaamaan kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan lääkkeet tilataan kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* 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 suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan 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 vararuuat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asiakas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

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

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

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

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun.

Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

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

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

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

#### **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:**

Asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Valo-perehdytysjärjestelmästä. Lomake on tallennettuna Hilikka-järjestelmään. Ilmoitus-lomake on liitetty Attendo Komian Omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Attendo Komian henkilökunnan huomattessaan välitöntä uhkaa tai vaaraa aiheuttavia epäkohtia asiakastyössä, tulee heidän tehdä viipymättä ilmoitus ilmoitusvelvollisuuslomakkeella. Ilmoituslomake on henkilökunnan saatavilla Hilikka-asiakasjärjestelmän sekä kansliassa sijaitsevassa kansiossa. Tarvittaessa yksikön esihenkilö avustaa lomakkeen täytössä. Mikäli epäkohdasta tai sen uhasta ei koidu välitöntä uhkaa tai vaaraa. Epäkohta käsitellään sekä puututaan ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

#### **Palaute:**

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

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

#### **Muutoksista tiedottaminen:**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle johtajan toimesta viikkokokouksessa tai Hilkan viestiosiossa. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:iin muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

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

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### **Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Komian omavalvontasuunnitelma on luettavissa IMS-asiakirjajärjestelmässä ja nettisivuilta. Lisäksi suunnitelma on tulostettu asukkaille näkyviin.

### **Yksikön esihenkilö**

Yksikön esihenkilö Jari Lipasti, 044 7800 440, [jari.lipasti@attendo.fi](mailto:jari.lipasti@attendo.fi)

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna asiakkaille luettavaksi käytävän tasolle, ilmoitustaulun läheisyyteen. Omavalvontasuunnitelmasta on asukkaita tiedotettu yhteisökokouksessa. OVS(omavalvontasuunnitelma) on saatavilla myös tarvittaessa verkosta, Komia kotisivuilta.



## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan kuntoutumisen sekä hoidon tavoitteet luodaan aina yhdessä asukkaan kanssa. Tarpeiden määrittelyssä on mahdollista tukeutua asukkaan läheisten näkemyksiin sekä kunnan asettamien tavoitteiden sekä tarpeiden pohjalle. Asukkaan aikaisempia tavoitteita pyritään myös huomioimaan palvelutarpeen arvioinnissa. Palvelutarpeen määrittelemisessä huomioidaan kokonaisvaltaisesti kaikki toimintakykyä koskevat seikat. Näitä ovat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet.

Omaohjaajan tehtäviin kuuluu:

Asiakkaan esitietojen keruu, yhteydenpito läheisiin sekä lähettävään tahoon, asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatiminen asiakkaalle ensimmäisen kuukauden sisällä muutosta yhdessä asiakkaan ja läheisten sekä mahdollisesti viranomaisen kanssa. Myöhemmin päivitys laatukalenterin mukaisesti sekä tarvittaessa. Omaohjaaja huolehtii siitä, että hoito- /kuntoutus- ja palvelusuunnitelma toteutuu (jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kaikkien asiakkaiden suunnitelmiin) yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa. omaohjaaja huolehtii asukkaan etuuksien hakemisesta yhdessä läheisten ja/tai edunvalvojan kanssa. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan raha-asioista sekä tilinseuranta hilkka asukastietojärjestelmään. Omaohjaaja huolehtii, että asiakas saa virikkeellistä toimintaa sekä henkilökohtaisen ajan antaminen asiakkaalleen. Asiakkaan kokonaisvaltainen hoito- ja huomiointi, asukkaan fyysisten (paino, rr, vs) sekä psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn seuranta. omaohjaaja vastaa palvelukodin muiden ohjaajien tiedottamisen asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista/muutoksista. Tiedonhankinta asiakasta koskevissa asioissa sekä muulle henkilökunnalle niistä tiedottaminen. omaohjaaja huolehtii mahdollisista asukkaan hankinnoista, jos ei toisin ole sovittu edunvalvojan tai läheisten kanssa.

### 4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kaksi kertaa vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Mikäli omaohjaaja on estynyt, voi varaomaohjaaja ottaa vastuun suunnitelman laatimisesta. Lisäksi Attendo Komian sosiaaliohjaajan vastuulla on valvoa, että jokainen päivitys sekä arviointi tapahtuvat ajallaan. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

### 4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Komiassa jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan vuosittain tarkistettava ja päivitettävä itsemääräämissuunnitelma. Itsemääräämissuunnitelmaan laaditaan ja kirjataan asiakkaan määrittelemä itsemääräämisoikeus. Lisäksi asiakkaat osallistuvat oman toteuttamissuunnitelmaan laadintaan. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman lähtökohta on aina asiakkaan omat tavoitteet ja mielipide, kokemus kuntoutumisen tarpeesta sekä itsemääräämisoikeus. Asiakkaan valinnanvapautta vaalitaan yhteisökokouksissa sekä henkilökohtaisilla sopimuksilla. Laadullisen työn arvioinnissa käytetään asiakkaalle tapahtuvan toiminna tarkistamisessa käytettävään elämänlaadun check-lista. Check-lista tehdään kuntoutujan kanssa puolivuositain. Check-lista mikä aktivoi kuntoutujaa oman aseman ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Omaohjaaja keskustelut toteutetaan asiakkaan kanssa vähintään viikoittain. Omaohjaajakeskustelut kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Attendo Komian yhteisökokouksessa tehdään kaikki yhteisöä koskevat päätökset, esim. viikko-ohjelman muutokset, ryhmätoimintojen suunnitelmat, sekä informoidaan kuntoutujia yhteisissä asioissa. Asiakkaat saavat tulevan viikon yhteisökokouspöytäkirjan ennalta luettavaksi sekä täydennettäväksi ennen tulevaa yhteisökokousta.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja

lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

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

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Yksikkömme painopistealueita v. 2022–2023 ovat asiakkaiden oma osallisuus toipumisorientaation kautta. Viriketoimintaan otettu Komiankulman päivätoiminnan tilat käyttöön. Asiakkaiden kanssa suunnitellaan kuukausittain päivätoimintoja kuluvalle kuukaudelle. Päivätoimintoa suunniteltaessa pyritään toteuttamaan vuotuisia konsernin painopisteitä mukailten.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2022 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Attendo Komian tyytyväisyyskyselyjen tuloksista on laadittu kehittämissuunnitelma, joka omavalvontasuunnitelman liitteenä. Kehittämissuunnitelman toimenpiteiksi on kirjattuna kaksi tavoitetta. Viestinnän kehittäminen sekä toipumisorientaatio-menetelmän vahvistaminen.

#### **4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Attendo Komian päällikkö. Jari Lipasti

##### **b) Sosiaaliasiamiehen yhteyshenkilöt sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaalityöntekijä Taina Holappa

Kalevankatu 35

60100 Seinäjoki

puh. 040 830 2020, puhelinajat: ti klo 12–13, ke klo 8.30–10

sosiaaliamies@seamk.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä ilmoitustaululla, omavalvontasuunnitelmassa.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

Anne-Mari Furu

sosiaali- ja potilasiamies

puh. 044 723 2309 (ma-to klo 9.00-14.30)

Alue: Soite (Kokkola)

Eivor Back

sosiaaliamies.pietarsaari@gmail.com

Puhelinaika: Maanantaisin klo 9 - 10 ja torstaisin klo 12 - 13. Puh. 044 755 5006

Alue: Pietarsaari

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä tulostetussa omavalvontasuunnitelmassa ja Attendo Komian kotisivuilla ladattavissa.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta kirjallisissa ongelmissa. Muistutuksen tekemisessä sekä tiedonsaannin ongelmissa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä tietosuojaan vaikuttavissa ongelmissa
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

#### f) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään

Attendo Komian henkilökunnan huomattessaan välitöntä uhkaa tai vaaraa aiheuttavia epäkohtia asiakastyössä, tulee heidän tehdä viipymättä ilmoitus ilmoitusvelvollisuuslomakkeella. Ilmoituslomake on henkilökunnan saatavilla Hiikka-asiakasjärjestelmän sekä kansliassa sijaitsevassa kansiossa. Tarvittaessa yksikön esimies avustaa lomakkeen täytössä. Mikäli epäkohdasta tai sen uhasta ei koidu välitöntä uhkaa tai vaaraa. Epäkohta käsitellään sekä puututaan ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Attendo Komian asiakkaiden hyvinvointia sekä kuntoutumisen perustana on kuntoutujan mahdollisuus turvalliseen, omannäköiseen, normaaliin arkeen perustuvaa toimintaa, jolla eri toimintakyvyn omaavien asiakkaiden on mahdollista osallistua arjen- ja elämänhallinnan vajavuuksista tai sairauden oireista huolimatta. Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään sekä vahvistetaan täysin yksilöllisesti. Attendo Komian ryhmät suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan isolle ryhmälle, mutta pyritään tarpeen mukaan yksilöimään koskemaan kaikkia asiakkaita, myös vetäytyviä ja ei niin aktiivisia asiakkaita.

Asiakkailla on vapautta toteuttaa arjen askareitaan niin itsenäisesti kuin se on hänen taitojensa puitteissa mahdollista. Attendo Komianssa toimintaa ohjaa ihminen diagnoosien takana. Asiakkaan toimintaa ohjaa sekä opastaa hänen oma halu ja motivaatio toteuttaa askareita. Askareita toteutetaan ohjaajan avustuksella sairauden tuomien oireiden asettamien haasteiden puitteissa. Tuki räätälöidään jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Asiakkailla on tukena arjessa aina työvuorossa olevan ohjaaja. Lisäksi arkivuoroissa Sosionomi, kenellä on kokemusta päivätoiminnoista. Toteuttamissuunnitelmaan nimetään asiakkaan kuntoutumisen kannalta keskeisimmät tavoitteet. Omaohjaajan huolehdittavana on myös, että suunnitelman tavoitteet huomioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä etenkin päivän tapahtumia kirjattaessa asukasjärjestelmään. Omaohjaajan työparina toimii aina vara omaohjaaja. Virike- ja ryhmätoimintoihin osallistuminen on aina asiakkaille vapaaehtoista. Ryhmätoimintojen teemoissa on huomioitu kuntoutujan kokonaisvaltaisen hyvinvointi ja sen mahdollistaminen.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan 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 sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille 2x vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Hilikka asukasjärjestelmän kirjauksissa huomioidaan kuntoutujan toimintakykyyn vaikuttavia asioita sekä seurataan kuntoutumisen etenemistä sekä toteutumista. Asukkaiden toimintakyvyn muutoksissa kirjataan huomiotyyppeinä; Aktiviteettihuomio, omahoitajahuomio, läheishuomio, terveystietohuomio sekä lääkityshuomio. Attendo Komian päivittäiskirjauksissa huomioidaan laatujärjestelmään asetettuja tavoitteita. Laatujärjestelmä asettaa kirjauksille tavoitteet, esimerkiksi aktiviteettihuomio nousee suoraan laatujärjestelmään. Laatujärjestelmään on asetettu tavoite että, jolla jokaiselle asiakkaalle tulee kirjata vähintään neljä aktiviteettihuomiota joka kuukausi. Aktiviteettihuomio voi olla mm. virikkeet. Lisäksi omahoitajat kirjataan talon ulkopuolella. Tämän huomiotyypin alle myös asiointi ja palvelut. Kirjataan myös kieltäytyminen tarjotusta virikkeestä.

Asiakkaan kanssa käydyt keskustelut kirjataan sen huomiotyypin alle, mitä keskustelu pääasiassa koskee. Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden toteuttamis- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Kirjaukset vaikuttavat yksikön laatupisteisiin. Attendo Komian laatupisteitä seuraa yksikön Asko-valmentajana sekä laatukoordinaattorina toimiva Jussi Näyrä. Laatukoordinaattori käy yksikön laatupisteet sekä laadullisen työskentelyn Attendo Komian henkilökunnan kanssa yhteispalavereissa läpi vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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

Attendo Komian ruokahuollosta aterioiden osalta vastaa Lappajärven keskuskeittiö. Keittiö toimittaa ateriat Komialle kolme kertaa viikossa. Ateriat saatetaan tarjoilulämpötilaan yksikössä. Laadun tarkkailua toteutetaan päivittäin. Aamupala sekä iltapala keitetään asiakkaille Komian omassa keitössä. Esille laitossa sekä siivouksissa pyritään osallistuttamaan vaihtelevasti asukkaita. Osa asiakkaita ottavat vakioketiövuoroja viikon ajalle. Attendo Lappajärven keskuskeittiö toimittaa ikäihmisille tarkoitettua ravintorikasta ruokalistan mukaista ravintoa. 2023 vuonna ruokalista mukautuu palvelemaan mielensterveysyksikön ruokavaliota.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Omavalvontaa tarkkaillaan Attendon keskuskeittiö.

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

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

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

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

Hygieniavastaavana Komiassa toimii Elisa Vakkuri. Hygieniavastaavan tehtäväkuva:

Huolehtii Komiassa käytettävien välineiden desinfiointista sekä yleisesti välineiden järjestyksestä. Välinehuolto. Vastaa välineiden kunnosta sekä toiminnasta. Tiedon hankinta, informointi muille työntekijöille. Tekee tarvittavat ohjeet välineiden käytöstä.

- Huolehtii ja muistuttaa asiakkaita hampaiden pesemisestä
- Antaa opastusta ja uutta tietoa hammashygieniasta
- kutsuu kodille säännöllisesti hammashoitajan tai suuhygienistin kertomaan hampaidenhoidosta
- Siististä yleisilmeestä huolehtiminen kodilla
- Asiakashuoneiden sisustaminen, viihtyisäksi luominen
- Yleisten tilojen sisustaminen, viihtyisäksi luominen
- Ideointi em. aiheita koskien
- Ideoiden toteuttaminen
- Sisustustarvikkeiden hankinta

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

Korona-pandemian aikana Komian siisteystasoon kiinnitetään erityistä huomiota Attendo-konsernin ohjeiden mukaan. Lisäsiivousta vahvistettu ostopalveluna viikonloppuisin. Kosketuspintojen desinfektio tapahtuu päivittäin vähintään kerran päivässä. Desinfektioita seurataan huonekohtaisesti ja lisähuomiot kirjataan myös huonekohtaisesti. Attendo Komia noudattaa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen korona-suosituksia.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Kauhavan hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma Kauhavan hyvinvointikeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Terveystietokeskuksen/psyk.pkl jne. kanssa tehtävä yhteistyö. Asiakkaiden perusterveydenhuollon asioiden käsittelyä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluita. Jokaiselle asukkaalle pyydetään maksusitoumus perusterveydenhuollon toimintoihin kotikunnasta.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Attendo Komia lähinnä oleva päivystävä sairaanhoito on Seinäjoen keskussairaalassa. Mikäli asiakas joudutaan lähettämään päivystykseen, tehdään asukkaasta Hilkka-järjestelmästä sairaanhoitolähete. Läheteeseen kirjataan asukkaan päivystystä vaativat terveystietohuomiot. Päivystyksen tavoittaa Arki-iltaisain klo 15-20 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä kello 9-18 numerosta (06) 2412 4555.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, sijaitsee IMS-järjestelmässä. Kuolemantapausta sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestävällittömästi. Kerro erityispiirteet yksikkökohtaisesti.

**Kuolemantapaus Komiassa:**

- tarkista tajuttomuus tai elottomuus. Häätäkeskuspäivystäjän ohjeiden noudattaminen. Huomioi "löytöaika". Onko iho kylmä ja milloin nähty elossa.
- Kuoleman tapauksessa huomioida mahdolliset rikostutkimukset. Ruumiin turhaa siirtelyä vältettävä, huoneen irtaimistoon vältettävä koskematta ja järjestyksen muuttamista.

- välitön yhteistyö viranomaisten kanssa sekä ohjeiden kirjaaminen sekä noudattaminen.

Korona-pandemian aikainen toimintasuunnitelma on laadittu sekä koronataartunnan hoito-ohjeet laadittu sekä yksikkö tasolla, että konsernitason. Hoitotarvikkeiden saatavuus on turvattu konsernitason. Yksikkökohtainen tarvikkeinventaarioruoritetaan viikoittain, josta raportoidaan konsernitason. Konserniltä saadut koronan toimintaohjeet jalkautetaan viikoittain viikkopalaverissa.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytm, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämäntilanteen lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta. Attendo Komian asiakkaiden terveydentilaa seurataan kuukausittain seuraamalla verenpainetta sekä painoa. Verenokeriarvot mitataan diabetesta sairastavilta asukkailla useita kertoja päivässä. Jokaisen VS-mittarilaatikosta löytyy tarkemmat ohjeet mittausarvojen sekä insuliinimäärien annostukseen. Jokainen mittaus kirjataan asukkaan tietoihin Hiikka-järjestelmään.

Vuorokausirytm, lääkehoidon vaikuttavuus sekä yleinen psyykinen toimintakyky kirjataan päivittäin Hiikka-järjestelmään. Lisäksi Hiikkaan kirjataan kaikki aktiivisuutta koskevat asiat. Terveystietohuomiot kirjataan siten, ettei lääkärin tai hoitajan nimeä ei kirjoiteta asiakkaan tietoihin.

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

Attendo Komian sairaanhoitaja Ida Pollari

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitaja/päällikkö Jari Lipasti, Ih/ohjaaja Marjo Laine sekä yksikön sairaanhoitaja Ida Pollari. Lääkäri hyväksyy sekä allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitaja Ida Pollari, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Korona-pandemian aikaisessa koronapandemiassa on huomioitu lääkehoidon toteutuminen siten, että turha ihmiskontakti on vähennetty minimiin. Lääkkeiden jaossa henkilökunta suojaa itsensä hengityssuojaimin sekä kertakäyttö käsinein.

#### Yksikön lääkehoidosta vastaa

Attendo Komian somaattisen lääkehoidon toteuttamisesta vastaa perusterveydenhuollon lääkärit. Kuuriluontoisen lääkehoidon toteuttamisesta vastaa lääkehoidon aloittanut lääkäri.

Attendo Komissa jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva ohjaaja on työvuorossa ollessaan vastuussa asiakkaiden lääkehoidosta ja sen toteuttamisesta. Vuorossa oleva ohjaaja vastaa myös lääkehoidon vaikuttavuudesta sekä lääkehoidon seurannasta. Mikäli työvuorossa on useampi lääkeluvan omaava ohjaaja, määritellään lääkevastuu työvuorolistaan. Tällöin työvuorossa oleva lääkevastaava vastaa lääkehoidosta ja toinen ohjaaja vastaa ohjauksesta muulta osin. Mikäli ohjaajan työvuorossa tapahtuu asiakkaalle lääkemuutoksia, toteuttaa muutoksen vuorossa oleva lääkevastuullinen ohjaaja. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty myös toimintaohjeet lääkehoidon virheitte korjauksista. Attendo Komian sairaanhoitaja vastaa lääkeluvallisten ohjaajien kouluttamisesta sekä perehdytyksestä. Mikäli lääkeluvallista ohjaaja ei ole, toteuttaa sairaanhoitaja lääkehoidon. Attendo Komian sairaanhoitaja sekä lääkehoitosuunnitelman vastuu hoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa varmistetaan aina yhteisesti sovituilla ensimmäisen yhteydenoton aikana. Toiminta ensimmäisen yhteydenoton jälkeen pyritään toteuttamaan mahdollisimman säännöllisesti sekä virheettömästi. Puhelun aikana sovitut asiat on aina hyvä varmistaa vielä kirjallisesti esim. sähköpostitse. Puhelun aikana sovitut asiat tulee kirjata asukkaan kirjauksiin ilman, että tietosuojaa vaarantuu. Asukkaan tietoihin ei tule kirjata toisen henkilön yhteystietoja. Yksikössä tapahtuva viestintä tulee tapahtua siten, että asukasturvallisuus ei vaarannu ja tiedonkulku katkeaa. Attendo Komissa käytetään Hiikka-järjestelmän viestimienäisyyttä. Tässä ominaisuudessa järjestelmä luku kuittaa luetun viestin.

Mikäli asiakas muuttaa toisesta yksiköstä tai toiseen yksikköön, pyritään asiakasturvallisuus turvata vähintään riittävällä peruskirjauksella. Lisäksi toivotaan, että asiakkaasta on uudessa yksikössä aina luettavissa pieni kertomus tottumuksista sekä tavoista. Tämä helpottaa uudessa yksikössä asiakkaan kotiutumista. Asiakas aina muuttaessaan määrittelee tietojenluovutuksen raamit. Eli kenelle ja mitä tietoja saa hänestä luovuttaa. Tietojenluovutus lomake antaa yksikölle toimintaraamit. Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa ollaan yhteydessä aina tarvittaessa. Peruseriaatteena on varmistaa yhteistyön sujuvuus siten, että asiakasturvallisuus säilyy.

|  |
|--|
| <p>Korona-pandemian aikainen yksikössä vierailu on vähennetty minimiin. Yksikössä on vierailujen varalta työhjeet ulko-ovessa. Yhteydenottojen aikana vierailijalta tiedustellaan mahdolliset oireet sekä annetaan toimintaohjeet vierailun toteuttamiseksi. Attendo Komia toteuttaa konsernin sekä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen ohjeistuksia.</p>   |
| <p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elintarviketoimittaja: Meira Nova</li> <li>- Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy</li> </ul> |

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

|  |
|--|
| <p>Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>   |
| <p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>   |
| <p><b>4.4.1 HENKILÖSTÖ</b></p> <p><b>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p><b>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</b></p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/ asiakas ja Hoito-, kasvat- ja kuntoutushenkilöt yhteensä: 7,00, joista omat: 7,00, Tuki- ja muut henkilöt yhteensä: 1,40, joista omat: 0,90 ostopalvelut: 0,50</li> <li>-Yksikön esihenkilö Jari Lipasti, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.</li> <li>-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi(palkattomalla), 7 lähihoitajaa, joista yksi toimii yksikön arkivastaavana. Avustavaa henkilökuntaa on 1 kotiaavustaja. Yksikön päälliköllä ei ole hoitotyötä.</li> <li>-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.</li> </ul>         |
| <p><b>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</b></p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>   |
| <p><b>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</b></p> <p>Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>   |
| <p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlaissäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähäun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p> |
| <p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>   |

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

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja työntekijä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Omaohjaajan tehtäviin perehdytys tapahtuu uuden työntekijän perehdytyksessä.

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

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Asiakashuoneita on 14, joista 2 huonetta on 19 m<sup>2</sup> ja loput 22,5 – 30,5 m<sup>2</sup>. Jokaisessa asuinhuoneessa on henkilökohtaiset wc/suihkuilat. Asuinhuoneita on yhteensä 15. Palvelukodin keskelle jää yhteiset tilat; ruokailu- ja oleskelutila, keittiö, sauna, pyykinhuoltoilat, varasto, toimistotilat, lääkahuone ja henkilökunnan sosiaaliset tilat. Kaikki tilat ovat esteettömät ja mahdollistavat tarvittaessa myös apuvälineiden käytön

Attendo Komian toimitilat sijaitsevat Kauhavalla Nahkalan kaupunginosassa. Attendo Komiaasta on Kauhavan keskustaan n. 2.8 kilometriä. Matka on tehtävissä turvallisesti käyttäen kevyen liikenteen väylää. Lähin elintarvikekauppa Komiaasta sijaitsee 1.5 kilometrin päässä yksiköstä. Kauhavalle on mahdollisuus päästä junaa tai linja-autoyhteyttä käyttämällä. Juna pysähtyy päivittäin kahden tunnin välein. Attendo Komiaasta on juna-asemalle n. 3 kilometrin matka. Attendo Komialla on käytössä tila-auto. Attendo Komia sijaitsee Kauhavan hyvinvointikeskuksesta 2,5 kilometrin päässä.

#### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan. Attendo Komiaassa on asiakkaille pyykkitupa sekä rumpukuivauskone. Pyykituvassa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme kodinhoitaja vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan tukea ja ohjausta pyykkihuoltoon.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa, tai aina tarvittaessa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys toteutetaan asukkaan pesuhuoneessa oleviin koreihin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

#### 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIEN KÄYTISSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Attendo Komian ulko-ovi on auki päivisin. Osastolle on vapaa kulku. Asiakashuoneen ovi voi olla lukittu, mikäli asiakas niin toivoo. Osaston pääovi sulkeutuu klo 22.00 jälkeen jonka jälkeen vain puhelimella soittamalla voi oven aukaista. Kerroksessa ei ole muuta kulunvalvontaa. Kiinteistön valvonta on toteutettu ostopalveluna Safetorilta. Hälyttimien kunnossapidosta vastaa Safetor. Hälyttimien toimintaa testataan kuukausittain. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

Attendo Komian turvallisuusvastaavana toimii Jari Lipasti 044 780 0440

Safetorin yhteystiedot: 0105044124

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

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



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

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Attendo Komia, ohjaaja Jussi Näyrä

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

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

#### **Attendo Oy:n tietosuojavastaava**

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

#### **Yksikön esimiehen tiedot**

Jari Lipasti, 044 7800 440, Attendo Komia, Kersantinkuja 1A, 62200 Kauhava

### **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien

merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Kauhava, 23.1.2023

Allekirjoitus



Nimensevennys  
Jan-Lipasti

## 11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta

lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

### Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Viettehän  
kehittämissuunnitelman  
osaksi Hallitse härdelliä-  
tavoitteita ja toimintaa!

| TOIMENPIDE   | TAVOITE   | AIKATAULU  | VASTUUTUS   |
|--|---|--|---|
| Asiakaskokemus:<br>- Virikkeellisen päivätoiminnan luominen yksikön viikko-ohjelmaan.<br>- Toipumisorientaation voimistaminen yksikön arkeen | - Päivätoiminnan tilat valmiina.<br>Päivätoiminnan toimintasuunnitelma valmiina. Toiminnan turvaaminen tarvittaessa rekrytointi.<br>- Osallistuminen Attendolla järjestämään koulutukseen | - Kesään 2023 mennessä.<br>- Syksyyn 2023 mennessä | -Attendo Komian henkilökunta<br>- Attendo Komian henkilökunta |



## 1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollin toteuttamisessa.

**Tilanteen kuvaus:**

Päiväys \_\_. \_\_. 20\_\_

Työntekijä ja nimenselvitys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):

Päiväys \_\_. \_\_. 20\_\_

Yksikön esimies ja nimenselvitys

## 2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA

Työntekijältä saatu tieto: ..20

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Aika:

## 3. KUNNAN SOSIAALIPALVELUISTA VASTAAVAN VIRANOMAISEN YHTEENVETO

- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys \_\_. \_\_. 20\_\_

Esimies ja nimenselvitys

Kopio lähetetty \_\_. \_\_. 20\_\_ Aluehallintovirasto, Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä

Arkistoitu: \_\_. \_\_. 20\_\_

### Asian käsittely:

1. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.
2. Lomake toimitetaan yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle.
3. Yksikön toiminnasta vastaava esimies käsittelee asian oman esimiehensä kanssa, jotka toimittavat lomakkeen kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Kts. intrasta Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus- menettelyohje!

