

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) .....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	7
4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	8
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	10
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	13
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	14
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	14
4.4.2 TOIMITILAT .....	15
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) .....	16
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	18

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Raisio
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Varsinais-Suomen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Raision Aalto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Raision kaupunki, puh. (02) 434 3111 (vaihe) faksi (02) 435 4382 Käyntiosoite: Nallinkatu 2 Postiosoite: PL 100, 21200 Raisio	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Asumispalvelu/ Ympäri vuorokautinen palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat: 15 paikkaa Lisäksi ilmoituksen varainen toiminta: Palveluasuminen 14 paikkaa ja tukiasunnot 10 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Kellarimäenkatu 4	
Postinumero 21200	Postitoimipaikka Raisio
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Katja Essén	Puhelin 044-4943790
Sähköposti katja.essen@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.12.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen/mielenterveyskuntoutajat	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 8.12.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.12.2016
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Siivous- & pesulapalvelut: Mattopesu Lindström, muu pyykkihuolto hoidetaan itse. Ateriapalvelut: Attendo Martti Aterioiden kuljetus: Hemmon kuljetus Oy Turvapalvelut: Security Eye Kiinteistöhuolto: Coor Service Paloilmoitin- ja sammutuslaitteisto: Markku Kauriala Oy Puutarhapalvelut; Pihatyömyyrät Oy Työterveys: Terveystalo Oy	

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

Toiminta-ajatus
Yksikössämme 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 ihmisuhteita.

Attendo Aalto palvelukokonaisuuteen kuuluva Raision Aalto tarjoaa 18–30-vuotiaille nuorille aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ympärivuorokautista palveluasumista 15 paikan verran. Lisäksi Raision Aallossa on yhteisöllisen palveluasumisen paikkoja 14 ja myös tuettua asumista Raision alueella. Raision Aallon asukkaita tuetaan osallisuuteen ja toiminnallisuuteen jokaisena päivänä. Asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykyjensä puitteissa. 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. 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, huomioiden asukkaan yksilöllisyys. 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, ulkoiluista, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä.

Visionamme on ”**vahvistamassa ihmistä**”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella sekä kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy. Toiminta-ajatuksemme pyrkii asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Asuminen Raision Aallossa on tavoitteellista ja toiminnan vaikuttavuutta seurataan. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jota arvioidaan yhdessä asiakkaan, läheisten, verkoston ja kunnan viranomaisten kanssa vähintään puolivuositain. Suunnitelmat kirjataan sähköisesti asiakastietojärjestelmä Hiikkaan. Työskentely tapahtuu suunnitelmassa sovitujen tavoitteiden edistämiseksi, yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Tavoitteiden etenemistä seurataan muun muassa viikoittain toteutettavissa omaohjaajakeskusteluissa. Asiakkaat otetaan mukaan talon toimintojen kehittämiseen ja talon yhteisen toimintakulttuurin luomiseen. Yksikössämme järjestetään asiakkaiden toiveiden mukaan erilaisia ryhmäaktiviteetteja, mm. liikunta-, musiikki- ja reissuryhmiä. Lisäksi toiminnassa painottuu dialektisen käyttäytymisterapian (DKT) mukaisten taitojen harjoittelu. DKT:n tavoitteena on motivoida asiakas omaan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseensa ja löytämään aktiivisesti ratkaisuja elämässä eteenpäin pääsemiseen. Yksikössä toimii dialektisen käyttäytymisterapian taitoryhmiä. Lisäksi arjen työskentelyssä käytetään dialektisen käyttäytymisterapian menetelmiä ja työkaluja.

Raision Aalto tarjoaa kuntoutujalle mahdollisuuden edetä kohti itsenäisempää elämää eri tasoisten asumispalveluiden tuella. Yksikön henkilökunnalta löytyy muun muassa toipumisorientaatio-, psykoedukaatio-, NADA-, Nepsy- ja DKT-osaamista.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Yksikkömme 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 ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Erinomainen palveluasenne kulkee työssämme vision ja arvojen rinnalla. Meillä toimitaan niin kuin luvataan. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO-valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

Toimintaamme ohjaavat lait lueteltu tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä. Attendolla työskentelee myös oma lakihenkilöiden tiimi, jotka ohjaavat ja neuvovat toimintaan liittyvissä kysymyksissä.

### 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.

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Puutteellinen perehdyttäminen, 3-vuorotyö, jaksaminen, sijaisten saatavuus, vaara- ja uhkatilanteet, verbaalinen uhkapuhe, yksinyöskentely, infektiot ja tarttuvat taudit, työergonomia
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkepoikkeamat, läheltä piti –tilanteet, asiakkaan päihteidenkäyttö ja ennakoimaton poistuminen yksiköstä, tiedon kulku lääkehoitoon liittyen, pistostapaturmat
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietojen käsittely. GDPR-koulutus on pakollinen jokaiselle työntekijälle.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus ja tehtävänkuvaa. Asiakkaiden uhkaava käytös henkilökuntaa ja muita asiakkaita kohtaan. Asiakkaan katoaminen, karkaaminen. Puutteellinen tuloinfo asiakkaasta. Talon ulkopuolinen uhka. Yövuoroissa työskennellään pääsääntöisesti yksin.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, uhkaava käytös sekä tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Raportointi ja tiedon siirtyminen, vuoronvaihdon yhteydessä tapahtuva raportointi.

#### Toimenpiteet ja menettelyohjeet riskien hallitsemiseksi.

Työpaikkaväkivalta, yksinyöskentely ja päihtynyt asiakas -menettelyohje on laadittu yksikköön ja se päivitetään sekä käsitellään henkilöstön kanssa vähintään vuosittain ja aina uusien työntekijöiden kanssa. Menettelyohje on tallennettu yksikön IMS:iin ja työsuojelukansioon, joka löytyy yksikön toimistolta. Henkilöstölle järjestetään tarpeen mukaan ja säännöllisin määrin ajoin uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan liittyvää koulutusta. Yksikössä on käytössä kameravalvonta pihaluokille, turvahälytysjärjestelmä ja vartiointipalvelu. Työn tauotukseen ja työtahtiin kiinnitetään huomiota. Erityisesti ruokatauko pyritään rauhoittamaan. Viikoittaisissa ja kuukausittaisissa tiimipalaverissa ja vuosittaisissa kehittämispäivissä käydään läpi yhteistä ohjeistusta ja luodaan yhteisiä toimintamalleja. Työssä käytetään suullista ja hiljaista raportointia ja tiedonsiirtoa. Perehdyttämisen tarkistuslista täytetään kaikkien kohdalla. Sairaslomiin liittyen yksikössä on käytössä mukautetun työn malli sekä varhaisen välittämisen malli. Sairauslomien omavalvonnassa käytämme Aino Health Management –järjestelmää. Henkilökunnalle on laadittu ohje tietojen luovuttamisesta ulkopuolisille. Henkilötietoja sisältäviä papereita käsitellään huolellisesti. Pyritään paperittomaan toimistoon. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Tietosuojaan liittyvä GDPR-koulutuksen kautta jokainen työntekijä päivittää osaamistaan vuosittain. Lääkehoidon poikkeamat käsitellään vähintään kuukausittain tiimipalaverissa ja haetaan ratkaisumalleja, miten tilanne ei toistuisi. Lääkehoito kirjataan ja raportoidaan ja toteutetaan tarkasti. Henkilöstön mitoitus suhteutetaan asiakkaiden määrään ja asiakkaiden hoitoisuuden vaativuuteen. Pidetään kiinni työsuojelun mukaisista tuntimääristä, vältetään ylityitä ja käytetään tarvittaessa päteviä sijaisia.

#### 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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

Yksikössämme on nimettyinä vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut ovat kirjattu vastuuhenkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Raision Aallossa nimetyt vastuualueet työntekijöille ovat; lääkehoidon vastuuhenkilöt, ensiapuvastaava, ravitsemusvastaava, RAI-vastaavat, ASKO-valmentaja, laatu- ja laatukoordinaattori, työtoimintavastaava, tietosuojavastaava, turvallisuusvastaava, perehdytysvastaavat, laitevastaava, puhtauspalveluvastaava, autovastaava, varasto- ja hankintavastaava, sosiaalisen median vastaavat, aktiiviteetti- ja ryhmätoiminnan vastaavat, tyhy- ja tapahtumavastaavat, opiskelijavastaavat ja Hilkka –asiakastietojärjestelmä vastavastaava. Kirjaamisvastaava koulutetaan ja nimitetään yksikköön myös vuodelle 2024. Ulkoalueiden kunnossapito on ulkoistettu kiinteistöhuoltoyhtiö Coorille ja puutarhan ylläpito Pihatömyyrät -yritykselle. Jokainen työntekijä huolehtii itsenäisesti/tarvittaessa esimiehen kanssa oman vastuualueen hoitamisesta. Vastuualueisiin liittyvät muutokset ja päivitykset tulevat palvelukodin johtajan kautta ja usein työryhmän sisällä asiasta sopien.

Johdon tehtävänä on huolehtia myös omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa työhön liittyvistä turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (ilkivalta, luonnonmyrskyt). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen. Poikkeamista tehdään myös vuositason koonninta koko yrityksen tasolla.

Työntekijän pitää sosiaalihuoltolain mukaisesti 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 tilaajayhteistyöalueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

#### 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

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

#### 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. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkailla 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 terveystyöntekijöiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden 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/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat)
- 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/esiliini
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- 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 infektioita.

<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 suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta

- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - Raison Aallon henkilökunta tilaa seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännöllisessä käytössä olevat lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- 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 keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien 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 sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa 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 esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

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

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Myös sijaisilla on omat sijaistunnuksensa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat 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 jatkuvasti 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:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. 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.

**Palaute:**

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen 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 sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä kuittaa luetuksi.

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

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Tämä suunnitelma on päivitetty yhteistyössä palvelukodin henkilöstön kanssa, niin että esihenkilö on laatinut sen alustavasti ja täydentänyt kohtia henkilökunnalta saamansa palautteen mukaisesti.

**Yksikön esihenkilö**

Katja Essén

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

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

**Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Raison Aallossa suunnitelma löytyy talon yhteisistä tiloista, olohuoneesta. Jokaista uutta työntekijää ja asukasta sekä tilanteen mukaan heidän omaisiaan informoidaan omaavonntasuunnitelman sijainnista ja sisällöstä. Yleisten tilojen lisäksi omaavonntasuunnitelma löytyy lääkehuoneen hyllyllä olevasta kansioista "viranomaiskansio" ja yksikön internet-sivuilta.

#### 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 palvelun piiriin ohjaava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Attendo Raison Aallossa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Uuden asiakkaan muutettua yksikköön tehdään RAI-arviointi kolmen viikon sisällä asiakkaan muutosta. Asumisensuunnitelma tehdään RAI-arvioinnin pohjalta kuukauden sisällä asiakkaan muutosta yhdessä omaohjaajan kanssa. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaajan poissa ollessa nimetään asiakkaalle varaomaohjaaja. Omaohjaajan tehtävä on huolehtia asiakkaan asioista kokonaisvaltaisesti.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI-toimintakyvyn arviointimittari ja Attendon Elämänlaadun Check –lista (AQ –järjestelmään liittyen).

Asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan asumisensuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Jokaisesta asukkaasta tehdään kuukausittain yhteenveto kuluneesta kuukaudesta ja tämän lähetetään myös asukkaahan sosiaalityöntekijälle.

#### 4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN 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 kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentäminen sekä päivittäminen vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin 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 Raison Aallossa jokainen asiakas otetaan huomioon yksilöllisesti esim. ruokailutilanteissa ja hygienian hoidossa. Asiakas on mukana oman RAI-arviointinsa ja asumisensuunnitelmansa teossa. Asukaspalaveri pidetään kerran viikossa, jossa kaikki asukkaat osallistuvat yksikön toiminnan suunnitteluun esimerkiksi ryhmätoiminnan osalta. Asiakkaita ohjataan päivittäisissä toiminnoissa kuten siivous ja pyykinpesu. Asiakkaat otetaan mukaan arjen askareisiin ja asiakkaille jaetaan omia vastuutehtäviä/askareita. Omaohjaajan kassa pidetään viikoittain omaohjaajakeskustelu. Asiakas saa tukea ja apua tarvittaessa myös muulta henkilökunnalta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia kunnioitetaan ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan sekä kirjataan asumisensuunnitelmaan. Viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Raison Aallon arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

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

Jotta rajoitustoimenpiteisiin ei tarvitse ryhtyä, pyritään tilanteet ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään muun muassa seuraavilla tavoilla:

Asiakkaiden tunteminen:

Henkilökunta tietää ja tunnistaa:

- Asiakkaan taustatiedot ja elämänhistoria
- Arkielämässä selviytymisen taidot ja sosiaalinen toimintakyky
- Kommunikointitapa ja -häiriöt, aistipoikkeavuudet, autismikirjon häiriöt, mielenterveyshäiriöt ja kehitysvaihe
- Somaattiset sairaudet, kivun tunnistaminen, lääkkeiden haittavaikutukset
- Asiat, jotka yleensä rauhoittavat tai hermostuttavat asiakasta (turvattomuus, toimintamallien osaaminen, tunteiden ymmärtämisen ja ilmaisun pulmat)
- Asiakkaan henkilökohtaiset kuntoutumisen tavoitteet

Hyvä suunnittelu

Hyvin suunnitellut ja tarkoituksenmukaiset tilaratkaisut

Henkilöstön koulutus- ja jatkuva täydennyskoulutus, perehdytys ja ohjeistus

Itsemääräämisoikeutta tukevat työmenetelmät

Vuorovaikutus

Myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten haastavien tilanteiden syntymistä. Asiakkaita tulee kohdella kunnioittavasti ja ystävällisesti.

Asiakkaita pyritään tukemaan, jokaisen henkilökohtaisen toimintakyvyn huomioon ottaen, yksikön yhteiseen arkeen muun muassa ryhmätoimintoihin, keittiötoihin ja siivoukseen. Yksikössä järjestetään joka arkiamu aamukokous, jossa viikonohjelmasta, vastuutehtävistä ja asiakkaiden kuulumisista keskustellaan yhteisesti. Kerran viikossa yksikössä järjestetään asukaskokous, jossa



keskustellaan asiakkaiden toiveista ja kehittämisehdotuksista yksikön toiminnan ja arjen suhteen. Edellä mainituissa kokouksissa keskustellaan myös yhteisesti tiedotettavista asioista ja palautteista. Asiakkaan mielipidettä eri asioiden suhteen kysytään häneltä itseltään. Lisäksi asiakkailla on yksikössämme mahdollisuus jättää lukittuun asukaspostilaatikkoon kirjallisena nimettömästi tai nimellään mielipiteitään ja ajatuksiaan, liittyen omaan hoitoonsa/yksikön toimintaan.

Jokaisella asiakkaalla on vähintään kerran viikossa omaohjaajahetki, jossa voidaan keskustella kahden kesken ohjaajan kanssa. Lisäksi asiakkaat voivat tarpeen vaatiessa kertoa toiveistaan ohjaajille myös muina aikoina. Omaisten kanssa ollaan säännöllisesti tekemisissä ja yhteydenotot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Omaisille lähetetään säännöllisin väliajoin kirje, jossa kerrotaan yksikön kuulumisia. Lisäksi yksikössä järjestetään omaisille tarkoitettuja päiviä. Yksikössä ei ole käytössä vierailuaikoja, vaan omaiset ovat aina tervetulleita yksikköömme. Asiakkaita kannustetaan yksikön ulkopuoliseen toimintaan omien tavoitteiden ja toimintakyvyn puitteissa. Yksikön tavoitteena on sitouttaa asiakas yhteiskunnan toimintoihin. Asiakasta tuetaan ja ohjataan asioinnissa ja erilaisten palveluiden löytymisessä. Kokonaistavoitteena on asiakkaan voimaantuminen, itsenäistyminen, integroituminen yhteiskuntaan ja mielekkään arjen löytäminen.

Asiakkaan itsenäistä rahankäyttöä tuetaan. Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen asioiden hoitajalleen tai edunvalvojalleen. Asiakkaan rahavarat ovat aina asiakkaalla itsellään, eikä asiakkaan rahoja säilytetä erikseen ohjaajien toimesta. Halutessaan asiakas voi kuitenkin antaa pankkikorttinsa säilytettäväksi asiakaskansiossaan. Tällöin asia dokumentoidaan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asiakaskansiot ovat lukollisessa kaapissa ja lukollisessa toimistotilassa. Asiakas voi milloin tahansa pyytää maksuvälineensä itselleen. Yksikössä on käytössä Asiakkaan rahavarojen käsittely -menetelmä ohje.

### **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. Keskeisenä tavoitteena yksikössä on rajoittamistoimenpiteiden ennaltaehkäisy.

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 mielenterveyspalveluissa -menettelyohje on kirjattuna IMS:ssä sekä tulostettuna yksikön perehdytyskansiossa. Menettelyohje ohjaa toimia tilanteissa, jossa joudutaan rajoittamistoimenpiteitä toteuttamaan.

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 tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. 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 jälkikasittelystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Asukasta tuetaan tarvittaessa edunvalvontaprosessissa. Edunvalvontaprosessia ei koskaan käynnistetä kertomatta asukkaalle ja se tehdään aina yhteistyössä asukkaan ja asukkaan sosiaalityöntekijän kanssa, tai sosiaalityöntekijän pyynnöstä. Edunvalvontailmoitusta edeltää asukaskohtaiset toimet ratkaista asia muilla keinoin, esimerkiksi tukemalla asukasta taloudellisten asioiden hoitamisessa yksikön arjessa. Asia otetaan aina esille asumisen palaverissa tai erikseen sosiaalityöntekijän ja asukkaan kanssa, jos arvioidaan, että asukkaalla ei ole edellytyksiä hoitaa talouttaan, tai tehdä päätöksiä omissa asioissaan. Prosessia Raision Aalossa hoitaa johtaja, tukenaan yksikön sosiaaliohjaaja ja asukkaan omaohjaaja. Edunvalvontaprosessiin liittyvä lääkärikäynti voidaan varata asukkaan puolesta, jos hän ei sitä itse kykene varamaan. Asukkaan lääkäriajasta ja kyydityksestä huolehditaan myös, mikäli asukas ei itse siihen kykeneväinen.

### **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 esihenkilölleen, 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, haattatapahtuma 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 esihenkilön 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 potilasasiamiheeseen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö 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.

Vakavan vaaratapahtuman tai kriisitilanteen varalle yksikössä on ajantasainen ja vähintään vuosittain päivitettävä kriisiviestintäsunnitelma ja kriisiviestintäohjeet yhteystietoineen tulostettuna henkilökunnan toimiston seinälle. Toimintaohjeet käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti vähintään vuosittain läpi ja perehdytetään aina uusille työntekijöille.

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

Asiakkaalle järjestetään viikoittain yhteisökokous, johon toivotaan asiakkaiden osallistumista ja aktiivista pohtimista yksikön toiminnan kehittämisessä. Talon yhteiset säännöt ja toimintamallit on luotu yhdessä asiakkaiden kanssa ja niihin otetaan aina asiakkaiden mielipide huomioon. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja kahdesti vuodessa kirjallisen kyselyn muodossa ja asukkailta päivittäisen toiminnan lomassa kerättävän suullisen ja kirjallisen palautteen avulla.

Läheiset kutsutaan asiakkaan suostumuksella kuntoutussuunnitelmalavereihin. Heidän mielipiteensä huomioidaan. Läheisten kanssa ollaan tekemisissä puhelimitse ja tavattaessa. Läheisille lähetetään kirjeitä, joissa kerrotaan yksikkömme toiminnasta. Lisäksi läheiset voivat halutessaan seurata yksikön arkea sosiaalisen median kanavan kautta. Läheisille lähetetään kahdesti vuodessa tyytyväisyyskysely, jossa kartoitetaan omaisten ja läheisten tyytyväisyyttä Raision Aallon toimintaan. Yksikössä järjestetään omaistenpäiviä, jolloin tarkoituksena on tarjota yhteinen hetki asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan välillä. Raision Aallossa ei ole käytössä vierailuajkoja, vaan omaiset ja läheiset ovat tervetulleita asiakkaiden koteihin käymään sopivaksi katsomanaan ajankohtana.

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Raision Aallon henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyiden tuloksista kerrotaan myös asiakkaalle ja omaisille/läheisille esim. läheistentapahtumien tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä sekä asukaskokouksissa.

##### Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja kahdesti vuodessa 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 2 x vuodessa.

Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa paikan päällä henkilökunnalle tai palautelaatikkoon.

Johtajalle palautetta voi antaa puhelimella (044-4943790), sähköpostilla (katja.essen@attendo.fi) tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai "Anna meille palautetta"- linkin kautta: palaute@attendo.fi. Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.

##### 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 esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyiden tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Tämän vuoden painopistealueina asiakastytyväisyyden osalta ovat asukkaiden tasa-arvoinen kohtelu ja asukkaiden yksilöllisten voimavarojen tunnistaminen, tukeminen ja vahvistaminen sekä asukkaiden onnistumisten aktiivinen huomiointi.

#### 4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Muistutuksen vastaanottaja yksikössämme on palvelukodin johtaja.

##### b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

- Varsinais-Suomen hyvinvointialue; Aura, Kemiönsaari, Loimaa, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pöytyä ja Salo: puh 050-3415244 (ti klo 12–15 ja ke-to klo 10–13). Alueilla toimii Merikratos Oy:n sosiaaliamies; sosiaaliamies@merikratos.fi
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue; Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa. Sosiaaliamiehenä toimii Kati Lammi. Puh. 050 559 0765 (ma klo 12–14 ja ti-to klo 9–11, pe ei puhelinaikaa). Postiosoite: Oy Vasso Ab/sosiaaliamies, Läntinen Pitkätatu 21–23 E, 4. krs., 20100 Turku
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue; Turku; sosiaaliamies Sari Huusko puh. 02-262 6171 (ma-to 10-12), sosiaaliamies@varha.fi. Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 Turku

- Pohjanmaan hyvinvointialue; puh. 040 507 9303 (ma-pe klo 10–14), sosiaaliamies@ovph.fi. Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
- Pirkanmaan hyvinvointialue; Ylöjärvi; puh.040 800 4186 tai 040 800 4187, sosiaaliamies@pirha.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä päätalon ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Kaksi viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### **4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA**

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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, hyvinvointialueen edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee 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 vähintään puolivuositain päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Attendo Raision Aallossa voi vieraila lemmikkejä ja yhteisöllisen asumisen asiakkaalla voi olla oma lemmikki, mikäli asiakkaan vointi mahdollistaa itsenäisen lemmikin hoidon ja lemmikin huolenpidon. Raision Aallossa yhteisöllisen asumisen asiakkaan asunnossa voi erikseen sopien olla myös yövieraita asukkaan näin halutessaan.

Attendo Raision Aallossa on laadittu yksikön viikko-ohjelma sekä yksilökohtainen viikko-ohjelma asiakkaille, jossa on yleisellä tasolla asioita mm. ryhmätoiminna. Omaohjaaja on tarpeen vaatiessa arjessa tukena asiakkaan asioissa mm. lääkärikäynneillä. Raision Aallon henkilökunnan vastuulla on tarkkailla asumissuunnitelmaan kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja/tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista myös toimintakyky mittareita apuna käyttäen. Työyhteisö raportoi palavereissa päivittäin, viikoittain ja kuukausittain kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa ja toimittavat yhteenvedot kuntalaajalle.

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 tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua 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-toimintakyvymittaukset asiakkaille vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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 toteuttamissuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Raison Aallon lounas ja päivällinen toimitetaan Attendo Martista. Käytössä on Attendon neljän viikon kiertävä ruokalista, jota sovelletaan vastaamaan nuorten aikuisten makumieltymyksiä. Attendon omat ateriapalvelupäälliköt seuraavat, valvovat ja kehittävät palvelukotiemme ateriapalveluita. Yksikön ruokalista suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti monipuolisiksi ja terveellisiksi sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaita kuunnellaan toiveiden suhteen ja heiltä kerätään palautetta ruuasta.

Aterioihin sisältyy aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/tee ja välipala, päivällinen ja iltapala. Asiakkailta on tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin. Henkilökunnalla on hyväksytyt hygieniapassit. Yksikössä huomioidaan yksilöllisesti asiakkaiden erityisruokavaliot.

##### **Ruoka-ajat:**

Aamiainen arkisin klo 7-8:30 ja viikonloppuisin klo 7–9

Lounas klo 11:30–12

Päiväkahvi klo 13–14

Päivällinen klo 16:30-17:00

Iltapala klo 19–20

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa: 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. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa.

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

#### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön palvelukotiapulaisen kanssa. Palvelukotiapulainen vastaa myös yksikön siisteydestä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Raison Aalto konsultoi ja toteuttaa yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitaja Anu Harttio-Nohteri kanssa.

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

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.

#### **4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO**

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus

<p>Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu TYKS:n yhteispäivystyksessä. Kun asukas lähetetään päivystykseen, tekee yksikön työntekijä aina sh-lähetteen, jossa kerrotaan syy päivystykseen hakeutumiseen. Lähetteen liitteeksi laitetaan ajan tasalla oleva lääkelista.</p> <p>Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy yksikön perehdytysoppaasta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.</p>
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.</p> <p>Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto ym.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.</p> <p>Yksikön henkilöstö seuraa kuntoutujien terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan tarpeen mukaisesti ja vähintään vuosittain (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet.) Henkilöstö reagoi herkästi asiakkaan voinnin muutoksiin. Asiakkaan terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjatukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan fyysisen tai psyykkisen voinnin muuttuessa ollaan yhteydessä lääkäriin. Lääkäri arvioi asiakkaan lääkitystä vuosikontrollin yhteydessä.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Sairaanhoitaja/tiiminvetäjä Marika Kilpilampi, sairaanhoitaja Petri Rintala ja johtaja/sh Katja Essén vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä asukkaan omaohjaajan kanssa.</p>
<p><b>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</b></p> <p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja-tiimivastaava Marika Kilpilampi, sairaanhoitaja Petri Rintala, johtaja Katja Essén ja vähintään yksi henkilöstön lähihoitajista. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>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.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella sairaanhoitaja Marika Kilpilammella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p><b>Yksikön lääkehoidosta vastaa</b></p> <p>Asukkaiden omat lääkärit ja yksikön toiminnan osalta Terveystesi Palvelut Oy.</p>
<p>Attendo Raison Aallon jokaisessa työvuorossa on työntekijä, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta työvuoronsa ajan. Jokaisella työntekijällä on voimassa oleva lääkehoitolupa. Raison Aallon asiakkaiden lääkkeet jaetaan lääkehoitoluvallisen sairaanhoitajan tai ohjaajan toimesta dosetteihin yhdeksi viikoksi kerrallaan. Useimmat asiakkaat jakavat lääkkeensä itse. Tällöin lääkehoitoluvallinen työntekijä tarkastaa asiakkaiden jakamat lääkkeet. Kaikki dosetit myös kaksoistarkastetaan toisen lääkeluvallisen työntekijän toimesta.</p> <p>Sairaanhoitaja on yksikössä lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava työntekijä. Sairaanhoitajan/sairaanhoitajien työnkuvaan kuuluu lääkehoitosuunnitelman päivittäminen yhdessä yksikön esimiehen ja henkilökunnan jäsenen kanssa, lääkehoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä henkilökunnan lääkehoidonperehdytys. Työvuoron lääkevastaava on vähintään peruslääkeluvan suorittanut työntekijä. Työvuoron lääkevastaavan tehtävät ovat lääkehoidosta vastaaminen, lääkkeiden antaminen ja lääkehoidon vaikutuksen toteutumisen seuranta, lääkehoidon dokumentointi yksikön ohjeiden ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä lääkkeiden tilaaminen kerran viikossa/tarvittaessa apteekista.</p> <p>Lääkeluvallinen sairaanhoitaja tai lähihoitaja toteuttaa lääkemuutoksen lääkärin ohjeiden mukaisesti. Lääkemuutokset kirjataan asiakastietojärjestelmän lääkityslistalle. Dosetti ja lääkelista kaksoistarkastetaan toisen työntekijän toimesta.</p> <p>Attendo Raison Aallon lääkehoito on pääosin luonnollista tietä annettavaa perustason lääkehoitoa. Lisäkoulutus, erillinen näyttö ja kirjallinen lupa tarvitaan erikseen PKV- ja N-lääkkeiden, sekä injektioiden kohdalla. Lisäksi lääkeluvallinen työntekijä suorittaa kolme erityistä teoriaasiota, jotka käsittelevät psyykenlääkkeitä sekä iäkkäiden lääkehoitoa. Attendo ostaa lääkelupien ja lääkehoitosuunnitelmien tarkistukset sekä allekirjoitukset Terveystesi Oy:ltä, jossa näistä vastaa lääkäri Tuomas Kangastalo. Oma paikalla kiertävää lääkäriä ei tällä hetkellä ole. Asukkaat Raison Aallossa käyttävät muiden kuntalaisten tavoin hyvinvointialueen palveluita, sekä kunkin tarpeen mukaan muita palveluita, esimerkiksi erikoissairaanhoitoa.</p>
<p><b>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</b></p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.</p>

<p>Eri toimijoiden kanssa tiedonkulku tapahtuu kirjeitse, puhelimitse, tapaamisilla ja suojatulla sähköpostilla. Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukittavassa kansliassa ja sähköposteissa käytetään suojattua yhteyttä. Yhteistyötoimijoita: edunvalvonta, terveyskeskus lääkärit ja hoitajat, laboratorio, sosiaalityöntekijä, erikoissairaanhoido, jalkahoitaja ja kolmannen sektorin palvelut.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä ja tarpeen mukaista yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Elintarviketoimittaja: Meira Nova  Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamarck Oy  Siivous- &amp; pesulapalvelut: Mattopesu Lindström, muu pyykinhuolto hoidetaan itse.  Ateriapalvelut: Attendo Martti  Aterioiden kuljetus: Hemmon kuljetus Oy  Turvapalvelut: Security Eye  Kiinteistöhuolto: Coor Service  Paloilmoitin- ja sammutuslaitteisto: Markku Kauriala Oy  Puutarhapalvelut; Pihatyömyyrät Oy  Työterveys: Terveystalo Oy</p>

## 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 tarpeessa olevasta henkilöstä.</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, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään myös vuosittain 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.  -Yksikön hoitohenkilömitoitus on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,56 tt/ asiakas ja yhteisöllisessä palveluasumisessa 0,3 tt/ asiakas ja tuetussa asumisessa 0,1 tt/ asiakas.  -Yksikön esihenkilö on Katja Essén, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja YAMK.  -Yksikössä on lisäksi yhteensä 2 sairaanhoitajaa, joista toisella myös tiimivastaavan vastuu, 1 sosionomi, 10 lähihoitajaa ja 1,5 palvelukotiapulaista. Sijaisina lähihoitajia, apuhoitaja/sosiaaliohjaaja, sairaanhoitajia.  -Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ja oppisopimusopiskelijoita.</p>
<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 jatkuvasti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlänsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p>

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön 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 poissaolleet. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa työt Raision Aallossa perehdytetään hänet perehdytyslomakkeen mukaisesti ohjaajan työtehtäviin. Jokaisen kuntoutujan tiedot käydään läpi uuden työntekijän kanssa. on nimetty perehdytysvastaavaksi Jaana Pelamo ja Mika Elovaara yhdessä yksikön tiimivastaavan Marika Kilpilammen ja johtaja Katja Essénin kanssa.

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 esihenkilön 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 esihenkilön tehtäviin.

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Luvanvarainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö toimii yksikerroksessa uudisrakennuksessa, jossa on yhteensä 15 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21 m<sup>2</sup> kokoisia ja jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihku sekä kiinteät kaapistot, joissa runsaasti säilytystilaa. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse sellaiseksi kuin haluaa. Mikäli kuitenkin uudella asiakkaalla ei itsellään ole kalusteita, on Attendon puolesta huoneessa sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, verhot ja liinavaatteet.

Asiakkaan huonetta ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka hän olisi pitkään poissa. Kaikille asiakkaille annetaan huoneensa oveen avain ja hän saa pitää ovea lukossa ja henkilökunta koputtaa aina ennen huoneeseen menoa. Asiakkailla saa käydä vieraita ilman erillistä ilmoittamista joka päivä klo 8–20 välisenä aikana. Klo 21–07 talossa on ulko-ovet lukittuina.

Yhteiset oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 148m<sup>2</sup>. Yksikössä on yhteinen sauna ja pesuhuone. Muita yhteisiä tiloja ovat keittiö, pyykkihuone sekä ruokailu- /oleskeluhuone ja iso oleskeluterassi ja ne ovat kaikkien asiakkaiden ja henkilökunnan käytössä.

Tilat ovat suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, tekniikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita. Tilat ovat suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen tarvittaessa, vaikka kahden ohjaajan turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostetaan. Huomioimme juhlapyhät ja vuodenaajat toiminnassamme ja tiloissamme.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme. Tämä on huomioitu yksikössämme mm. seuraavasti: kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, kynnyksiä on luiskattu, valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa, sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntija sekä sisustustekstiileillä ja esineillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia sekä frisbee-golf kori ja talon sivustalla lentopallokenttä. Liikkuminen piha-alueella on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, sillä parkkipaikat ovat keskitetty yksikön edustalle.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan.

#### **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.

Yksikön siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Asiakkaat osallistuvat pyykkihuoltoon, tarvittaessa työntekijä avustaa. Yksikössä on oma pyykkikone ja kuivausrumpu, jossa asiakkaat voivat pestä oman pyykkinsä ajanvarauksella. Asiakkaat voivat osallistua myös yksikön yhteiseen pyykkihuoltoon.

Asiakashuoneissa viikkosiivous tehdään kerran viikossa asukkaan toimesta, tarvittaessa ohjaajan avustuksella. Palvekotiaavustaja hoitaa yleisten tilojen siivoamisen kolme kertaa viikossa ja avustaa tarpeen mukaan asukashuoneen ylläpitosiivouksessa. Tämän lisäksi yövuorossa oleva työntekijä hoitaa yksikön siivousta pintadesinfioinneilla ym. Yksikön hygieniatasoa seurataan vähintään kahdesti vuodessa hygicult -mittauksilla ja päivittäisellä havainnoinnilla.

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

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

Yksikössä on käytössä kulunvalvontaa varten 3 tallentavaa turvakameraa ja näyttömonitori henkilökunnan toimistossa. Kameroista on näkyvä etupihan parkkipaikalle sekä koko takapihalle ja tupakkakatokseen, ei yksikön sisätiloihin. Kameravalvonnan tarkoitus on henkilöstön, asukkaiden ja tilojen sekä omaisuuden turvallisuuden varmistaminen ja turvallisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen. Kameravalvonnasta tiedotetaan yksikön piha-alueella kameravalvonta -kyltein ja yksikön ulko-oven liimatuin kameravalvonta -tarroin. Kameravalvonnan tietosuojaseloste löytyy yksiköltä. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovet toimivat sähkölukolla, ja ovet pidetään pääsääntöisesti auki klo 7:00 – 21:00 ja avataan aina asukkaiden tullessa sisään tai halutessaan poistua rakennuksesta, ellei turvallisuussyistä jouduta toimimaan toisin. Yöhoitajan ollessa yksin talossa ovet pidetään lukossa.

Raision Aallolla on sopimus vartijapalveluihin 24/7 Security Eye turvallisuusfirman kanssa. Vartija tekee säännöllisiä käyntejä yksiköllä sovittaessa. Työntekijöiden käytössä on hälytyspainike –kaulanauhoja (4kpl), jolla voidaan hälyttää vartija yksikköön myös tarvittaessa. Hälytyspainike –kaulanauhat ovat linkitetty puhelimeen. Painikkeesta menee hätäkutsu hälytyskeskukseen, josta soitetaan hälytyksen tehneelle työntekijälle, joka antaa toimintaohjeet. Tämän kautta on mahdollisuus saada paikalle vartija, poliisi tai ambulanssi. Mikäli puheluun ei vastata, lähtee vartija tulemaan yksikköön viipymättä. Turvajärjestelmien huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan henkilökunnan toimesta kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan.

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

Security Eye, puh. 010 2295600. Yhteystiedot löytyvät lisäksi yksikön ulko-ovesta.  
Palo- ja sammutinlaitteiden kuukausittaiset tarkastukset huolehtivat Coor.  
Yksikön omana turvallisuusvastaavana toimii ohjaaja Mika Elovaara.

#### **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. 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 käyttötarjoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilaisuus 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/web/quest/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/web/quest/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

Ohjaaja Jarna Auvinen / johtaja Katja Essén

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

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hänen kanssaan keskustellaan ja täytetään asiakassuostumuslomake ja se



dokumentoidaan Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Asiakassuostumuksella asiakas antaa suostumuksensa hoitoonsa ja terveydentilaansa koskevien tietojen tallentamisesta Hilikka -järjestelmään ja määrittelee luvan ja laajuuden niiden luovuttamisesta edelleen hoitosuhteen ajalta. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus Hilikka -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. Kirjaamiseen osallistuvat myös yksikössä harjoittelussa olevan opiskelijat, joille luodaan harjoittelun ajalle omat rajatut tunnuksensa järjestelmään. Hilikka -asiakastietojärjestelmän lisäksi jokaisella asukkaalla on toimistossa asiakaskansio, johon kerätään paperisena tuleva asiakkaan aineisto, joka tarpeellisin osin skannataan ja ladataan Hilikkaan asiakaskohtaisena liitetiedostona. Asiakaskansiot ovat toimistossa, kahden lukon takana. Raison Aallossa kirjataan asiakastietojärjestelmään yhteiskäyttökoneilla, jotka lukitaan aina käytön päätteeksi ja Hilikkaa kirjaudutaan ulos. Kirjaamisessa, asiakirjahallinnassa sekä Hilikan käytössä nojaututaan Attendon yleisiin ohjeisiin, jotka löytyvät Hilikka ja Valosta.

Terveydenhuollon kirjausten suhteen asiakasta neuvotaan ja tuetaan omakanta -palvelun käytössä ja tarvittaessa kääntymään asiakasta hoitavan terveydenhuollon palvelun puoleen terveydenhuoltoon koskevista kirjauksista ja näiden saamisen tarpeesta.

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. 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 vuosittain Valo -koulutusjärjestelmän kautta tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta sisältäen GDPR-koulutuksen.

Asiakirja- ja tietopyynnöt menevät sijoittavan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

- Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ohjeistus on tehdä kaikki pyynnöt kirjallisesti Varhan kirjaamoon. Ohjeet tarkemmin: <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/asiakkaana-hyvinvointialueella/asiakirja-ja-tietopyynnot>

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

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

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
tietosuojavastaava@attendo.fi

#### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Katja Essén, [katja.essen@attendo.fi](mailto:katja.essen@attendo.fi), puh. 044-4943790

## 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 vähintään kuukausittain 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 kehittämistä. Yksikön seuraava auditointi tullaan toteuttamaan vuonna 2024.

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

### Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Yhteiset tavoitteet ja yhdessä tekeminen. Palautteen anto ja toimivat viestintäkäytännöt osaksi työyhteisön rutiineja.	Tiimityön kehittäminen, positiivisen ja rakentavan palautteen lisääminen, tiedonkulun tehostaminen.	Vuosi 2023	Jokainen henkilöstön jäsen ja johtaja
Asukkaiden toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus, niiden aktiivinen seuranta ja säännöllinen arviointi.	Asukkaiden tasa-arvoinen ja yksilöllinen kuntoutustyö, onnistumisen huomiointi.		
Läheiskirjeet 4krt/v Läheistapahtumat 2krt/v Some- julkaisut 1krt/vk	Säännöllinen yhteydenpito läheisiin ja kohtaamiset arjessa ja läheisilloissa.		

### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 9.11.2023	
Allekirjoitus <i>Katja Essén</i>	Nimenselvennys Katja Essén

## 11. LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetoimisto/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>

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)

## TOIMINTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Attendon toimintaa ohjaavat lukuisat eri lait, asetukset, viranomaismääräykset sekä ohjeet.

Sosiaali- ja terveystalvveluala on vahvasti säänneltyä, minkä lisäksi erilaisilla viranomaissuosituksilla ja sisäisillä laatuohjeilla pyritään tarkentamaan ja selventämään Attendon toimintaa.

Alle on listattuna keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait:

Lähde:-[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

### Hoiva:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- STM:n asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (48§ ja 49§, koskevat henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta), Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 (Vanhuspalvelulaki)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Henkilötietolaki 523/1999
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- STM:n asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Valvira 1/2014
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Mielenterveyslaki 1117/1990
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- STM:n asetus lääkkeen määräämisestä 1088/2010
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Laki työsuojejun valvonnasta ja työpaikan työsuojejun yhteistoiminnasta
- Laki nuorista työntekijöistä
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä

- Työaikalaki
- Työtapaturma- ja ammattitautilaki
- Työehtosopimuslaki
- Työsopimuslaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Vuosilomalaki

#### **Terveyspalvelut:**

- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Asetus yksityisestä terveydenhuollosta 744/1990
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Erikoissairaanhoidon laki 1062/1989
- Henkilötietolaki 523/1999
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- STM:n asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- STM:n asetus lääkkeen määräämisestä 1088/2010
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelun yhteistoiminnasta
- Laki nuorista työntekijöistä
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä
- Työaikalaki
- Työtapaturma- ja ammattitautilaki
- Työehtosopimuslaki
- Työsopimuslaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Vuosilomalaki