

## 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) .....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	8
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	9
4.2.4 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 .....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	13
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	14
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	15
4.4.2 TOIMITILAT .....	16
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	20

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Sastamalan kaupunki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Sastamala	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Amanda			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Sastamala			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Tehostettu palveluasuminen- vanhukset 30 paikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Pehulankaari 2			
Postinumero 32740		Postitoimipaikka Sastamala	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Janna-Maria Männistö		Puhelin 044 494 2232	
Sähköposti janna-maria.mannisto@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.11.2023			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen- vanhukset 30-paikkaa			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 11.11.2022	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
<b>Kiinteistöhuolto: Kotikatu Jokilaakso</b> <b>Jätehuolto: Kuljetusliike Finska Oy, Sastamala</b> <b>Elintarviketoimittaja: Meira Nova</b> <b>Vartiointipalvelu: Securitas</b> <b>Asukkaiden hälytysjärjestelmä: 9solutions</b> <b>Lyreco</b> <b>Apteekki: Äetsän apteekki, Pharmados</b>			

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Amanda tarjoaa tehostettua palveluasumista 30 asukkaalle. Meillä on mahdollisuutta tarjota myös intervalliasumista paikkakunnan ikäihmisille. Tehtävämme Attendo Amandassa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elinkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Hoiva ja palvelu on yksilöllistä, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiva, ihmisyyttä kunnioittava. Saattohoito kuuluu luonnollisena osana tarjoamaamme hoivaan. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvästä elämänlaadusta. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kuukauden sisällä asukkaan muutosta pidetään hoitopalaveri yhdessä asukkaan, omaisen sekä omahoitajan kanssa. Asukkaan suostumuksella omainen voi olla osallisena voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisessä. Asukkaalle valitaan omahoitaja heti asukkaan muutetta meille. Palaverin jälkeen omahoitaja laatii voimavara- ja hoivasuunnitelman, jossa huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet. Tehtyä voimavara- ja hoivasuunnitelmaa toteutetaan asukkaan arjessa ja päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan. Omahoitaja esittelee muulle hoivan henkilökunnalle asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman viikko tai kuukausipalaverissa. Näin koko henkilöstö on tietoinen asukkaan toiveista. Amandassa voimme toteuttaa myös saattohoitoa, joten asukas saa olla meillä loppuun saakka. Olemme tiiviissä yhteistyössä kotisairaalan kanssa. Asukkaan hoito Amandassa on kokonaisvaltaista: hyvä perus ja sairaanhoito, oma lääkäri, toimiva yhteistyö omaisten, terveyskeskuksen, kotisairaalan, asiantuntijahoitajien sekä seurakunnan kanssa.

Asukkaille järjestetään säännöllisesti viriketoimintaa päiväsalissa, asukkaat saavat osallistua vapaaehtoisesti. Ulkoilua järjestetään sään salliessa, vähintään kerran viikossa asukkaalla pitää olla mahdollisuus ulkoiluun. Myös talon ulkopuolisia tahoja käy pitämässä asukkaille virikettä. mm seurakunnasta virentievijät, Pehulan koulun oppilaat, päiväkotit ja esikoulu.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Attendo Amandan hoivakodissa toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen hoivakodin arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Käsittelemme silloin ajankohtaisia aiheita, kuten ihmisen kohtaamiseen liittyviä asioita, palautteen antamista ja vastaanottamista, 100% vastuun ottamista ja muutosmatkaa alan arvostetuimmaksi hoivayhtiöksi.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, Lääkekulutuksen Seuranta.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, Työvuoroihin Sijoittuminen, Tehtävänkuvat
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** tiedottamatta jättäminen, puutteellinen tiedottaminen, epäselvät materiaalit tiedottamiseen liittyen

### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia oma-valvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että

toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

#### **Riskienhallinta lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyen**

Attendo Amandassa lääkehoitoa toteuttavat vain sosiaalihuollon ammattilaiset, joilla on lääkehoitoon kuuluva koulutus. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan suoritetuilla LOVE tenteillä. LOVE:sta pitää olla suoritettuna LOP laskut ja teoria, PVK, GER 1 ja GER 2 sekä Kipu 1. Kirjallisten tenttien jälkeen lääkehoidon suorittaja käy sairaanhoitajan kanssa läpi lääkehoidon perehdytyslomakkeen ja vasta tämän jälkeen aletaan ottaa vastaan lääkenäyttöjä. Sairaanhoitaja ottaa vastaan lääkehoidon näytöt. Lääkenäyttöjen jälkeen lääkelupa toimitetaan lääkärille allekirjoitettavaksi. Näiden kaikkien edellä mainittujen asioiden jälkeen hoitajalla on lääkelupa.

Uuden työntekijän annetaan ensin perehtyä rauhassa talon tapoihin sekä asukkaisiin. Vasta noin kuukauden kuluttua hoitaja alkaa toteuttamaan lääkehoitoa. Ensimmäiset lääkevastuu vuorot hoitaja toteuttaa yhdessä talossa jo olevan lääkeluvallisen hoitajan kanssa, mielellään sairaanhoitajan kanssa. Asukkaiden lääkekorteilla on asukkaista kuvat, jotka helpottavat asukkaiden tunnistusta.

Amandan johtaja ottaa jo työvuorosunnittelussa huomioon lääkeluvallisten sijoittamisen työvuoroihin. Pyrimme siihen, että aamu ja iltavuorossa molemmissa olisi vähintään kaksi lääkeluvallista hoitajaa. Aamuvuoroissa lääkevastuu vuorolainen keskittyy vain lääkehoitoon aamun ajan, eli hän ei osallistu perushoitotyöhön aamun aikana. Myös iltavuorossa lääkeluvallinen hoitaja huolehtii vain lääkkeet ja tarvittaessa on apuna perushoidossa. Näin ollen varmistamme sen, että lääkeluvallisella on aikaa ja rauhaa toteuttaa lääkehoito oikeaoppisesti ja turvallisesti.

Jokaisesta lääkepoikkeamasta sekä läheltä-piti tilanteesta henkilökuntaa on ohjeistettu täyttämään sähköinen poikkeama ilmoitus. Poikkeama menee ensin laatukoordinaattorille joka kirjaa poikkeaman laatujärjestelmään. Vakaviin poikkeamiin puututaan heti asiaan kuuluvalla tavalla. Muutoin poikkeamat käydään kuukausipalaverissa läpi henkilöstön kanssa, jossa mietitään toimenpiteitä, jolla poikkeamat ehkäistään.

#### **Riskienhallinta tietosuojan- ja turvaan liittyen**

Henkilötietojen käsittely tapahtuu Amandassa siihen kuuluvien ohjeiden mukaisesti. Amandassa on omat tietosuojat rosakit paperiselle tietosuojalle sekä muulle tuhottavalle tietosuojalle. Kaikki asukkaiden sekä henkilökunnan asiakirjat, joista tunnistaa henkilön säilytetään lukullisessa kaapissa tai toimistossa lukitun oven takana. Asukkaiden asioista ei keskustella muiden asukkaiden tai omaisten kuullen.

Henkilökunta suorittaa vuosittain GDPR koulutuksen.

#### **Riskienhallinta palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyen**

Amandan esihenkilö seuraa henkilöstömitoitusta päivittäin työvuorosunnittelu ohjelma Woplan kautta. Tarvittavat sairauspoissaolot korvataan sijaisilla tai vaihdetaan työvuoroja vakituisen henkilökunnan kanssa niin että mitoitus toteutuu jokaisessa työvuorossa. Pyrimme käyttämään meille tuttuja sijaisia, joilla myös lääkeluvat. Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden sijoittuminen vuoroihin. Lääkeluvallisia hoitajia aamu ja iltavuorossa vähintään kaksi. Tehtävänkuvat käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä.

#### **Riskienhallinta yksikön tiloihin liittyen**

Yksikön tilat on suunniteltu niin että liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Yhteisten tilojen käytävillä ei säilytetä mitään niihin kuulumatonta. Amandassa on käytössä sähköinen kulunvalvonta pääoven ovesta sekä lääkehuoneessa. Lisäksi lääkeluvallisen pitää kuitata lääkkeet saaduksi sekä luovutetuksi paperiselle lomakkeelle. Amandassa on käytössä apuvälineiden sähköinen seuranta lomake. Apuvälineiden huolto kuuluu Allumedicalille. Apuvälineiden vuosihuolto toteutuu kerran vuodessa heidän toimesta sekä tarvittaessa useammin. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa rikkoutuneesta/ viallisesta apuvälineestä. Asukkaille huolehditaan heille tarpeelliset apuvälineet omahoitajan/ fysioteraputin toimesta. Fysioterapeutti ohjaa ja opastaa tarvittaessa muuta henkilökuntaa apuvälineiden käytössä.

Perehdytyksen yhteen osa-alueeseen kuuluu paloturvallisuus suunnitelman lukeminen. Amandan johtaja käy uusien työntekijöiden kanssa turvallisuuskävelyn. Kerran vuodessa työntekijöille pidetään paloturvallisuus koulutus. Tapaturmien sattua työntekijän tulee ilmoittaa välittömästi ilmoittaa asiasta esihenkilölle. Esihenkilö puuttuu tapahtuneeseen tapaturmaan siihen kuuluvalla tavalla.

#### **Riskienhallinta tiedottamiseen liittyen**

Amandassa on käytössä säännölliset palaverikäytännöt, joihin kuuluu viikoittain tapahtuva asukasasioihin liittyvä viikkokokous, esihenkilön pitämä kuukausipalaveri sekä joka arkipäivässä tapahtuva vuororaportti. Johtaja yhdessä tiimivetäjän kanssa laittaa myös viikoittain viikkokooste viestin Hilkan kautta, jossa tiedotetaan tärkeistä sekä tulevista asioista. Amandassa viestinä välineenä toimii koko henkilöstön välillä Hilka viestit. Kaikki kokousmuistiot lähetetään Hilkkaviestinä sekä tallennetaan yksikön omalle N-asetalle. Lisäksi käytössä on infovihko, johon kirjataan tärkeitä/ huomioitavia asioita. Työhön tulesa jokaisen vastuulla on lukea infovihko.

#### **Riskienhallinta 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 asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.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/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:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä

annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset 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 kosketusta: ei suojaimia, 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 vararuokailistan 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 työaikaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittelemisessä 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.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön N-asemalta, tämä tallennetaan N-asemalle Amandan käsiteltävien poikkeamien kansioon tapahtumapäivämäärällä. Myös toimistossa paperisena versiona poikkeamailmoitus, täytetty ilmoitus toimitetaan esihenkilölle ja esihenkilö tallentaa sen Amandan N-asemalle poikkeama kansioon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeaman havaittua tarkistetaan, onko yksikössä olemassa jo toimintaohjeet ja onko poikkeama aiheutunut sen noudattamatta jättämisestä. Mikäli toimintaohjeita ei ole vielä laadittu ja kyseessä on aikaisemmin tunnistamaton riski, lisätään se riskikartoitukseen. Mikäli toimintaohje on aiemmin laadittu ja kyseessä on sen noudattamatta jättäminen, käsitellään toimintaohje tarkasti uudelleen henkilökunnan kanssa ja pohditaan yhdessä mahdollista tarvetta toimintaohjeen päivittämiseen ja täsmentämiseen. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

Kuukausipalavereissa päätämme yhdessä korjaavan toimenpiteen esimiehen johdolla ja asetamme yhteisen tavoitteen asian korjaamiseksi. Asiaan palataan seuraavassa palaverissa ja arvioimme onnistumistamme. Tarvittaessa muutamme toimintaamme yhä kohti laadukkaampaa hoitotyötä. Tärkeää huolehtia myös hoitajien riittävästä ja ajankohtaisesta koulutuksesta.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **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 työyksikön N-asemalta ja toimiston seinältä tästä on informoitu henkilökuntaa palavereissa. 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.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

#### **6. Muutoksista tiedottaminen**

7. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Kuukausipalaverin muistio tallennetaan yksikön N-asemalle, josta löytyy erikseen palaverikansio. Esihenkilö lähettää palaverimuistion Hilikka viestien kautta koko henkilöstölle.
8. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Yksikön esihenkilö lähettää asukkaiden omaisille vähintään neljä kertaa vuodessa kuulumiskirjeen. Asiakkaita informoidaan tulevista tapahtumista/ muutoksista asukaskokouksissa. Jokaisen asukkaan omahoitaja pitää asukkaan omaiseen yhteyttä vähintään kerran kuukaudessa heidän sopimallaan tavalla.

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

### **Yksikön esihenkilö**

Janna-Maria Männistö

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

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

### **Omaavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Yksikön omaavalvontasuunnitelma löytyy päiväsalin seinältä, muovitaskusta. Omaavalvontasuunnitelma on myös tallennettuna yksikön omalle N-asemalle viranomaiskansioon. Omaavalvontasuunnitelma on myös Attendo Amandan nettisivuilla. Esihenkilö lähettää tilaajalle aina uusimman omaavalvontasuunnitelman sähköisenä. Uusille asukkaille sekä heidän omaisilleen osoitetaan paikka, josta omaavalvontasuunnitelma löytyy. Uudet työntekijän lukevat omaavalvontasuunnitelman perehdytys vaiheessa.

## 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 asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE, MNA, BMI, Barthel, GDS.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu ja siihen liittyvien perusteluiden perusteella tehdään palvelusopimus. LAH- jaksoille tulevat sekä omaishoidon vapaille tulevat asukkaat meille ohjaa heidän asiakasohjaajansa.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja heti asukkaan meille muutettua. Asukasta ja hänen omaisiaan informoidaan omahoitajasta asukkaan muutettua Amandaan. Asukkaan muuttaessa Attendo Amandaan omahoitaja sopii asukkaan sekä omaisen kanssa voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemistä varten ajan, joka järjestetään ensimmäisen kuukauden aikana. Voimavara- ja hoivasuunnitelma päivitetään vähintään 6kk välein sekä aina tilanteen muuttuessa. Asukas sekä omainen otetaan mukaan päivittämiseen. Omahoitaja täyttää yhdessä asukkaan ja tarvittaessa asukkaan omaisen kanssa Elämänkululomakkeen. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänkulkuun ja historiaan sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja esittelee asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman muille viikko/ kuukausipalaverissa. Omahoitaja seuraa suunnitelman toteutumista. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna järjestelmään.

Omahoitaja huolehtii, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet ja jalkineet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet ja sopii läheisen/ omaisen/ edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat tehdään ja minne laskut lähetetään. Omahoitaja huolehtii, että asukas saa voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaiset/ haluamansa tai omaisen/ edunvalvojan kanssa sovitut kampaaja-, ja jalkojenhoitopalvelut yms. Omahoitaja toimii yhdyshenkilönä ja on aktiivisesti yhteydessä asukkaan tärkeimpään yhteyshenkilöön vähintään kerran kuukaudessa. Omahoitaja järjestää omahoitajahetken vähintään kerran viikossa (15-30min asukaslähtöisesti). Omahoitaja vastaa yhdessä muiden asukkaan hoitoon osallistuvien kanssa asukkaan huoneen/ huoneiston yleisilmeen siisteydestä ja viihtyvyydestä ja esim. vaatekaapin järjestyksestä.

Yksikön fysioterapeutti laatii asukkaille kuntoutussuunnitelman.

### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Attendo Amandassa kuunnellaan asukkaan toivomuksia ja mielipidettä, sekä kunnioitetaan niitä. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet hoitoon ja palveluun liittyen sekä kartoitetaan asukkaan voimavarat ja kirjataan ne ylös. Asukkaan mielipide ja toiveet otetaan huomioon fyysisen toimintakyvyn/ liikkuminen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoilussa. Asukkaan toiveet ja mielipiteet ovat meille tärkeitä asioita. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta/ läheiseltä. Myös arjessa huomioidaan ja kysytään asukkaan mielipiteitä. Asukkailta, jotka eivät itse pysty sanallisesti tuomaan itseään julkii, omahoitaja tekee taustatyötä omaisten kanssa selvittääkseen asukkaan aiempia mieltymyksiä ja toiveita. Asukas, joka ei pysty sanallisesti kertomaan mielipidettään, pyritään eleistä, ilmeistä ja muusta kehonkielestä tulkitsemaan hänen toiveensa ja tahtonsa. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Mikäli asukas on selkeästi hoidon tarpeessa, mutta ei tätä halua, konsultoidaan silloin omaa lääkärää.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämään arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä



mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä toimintaa sekä seuraa ja kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on johtajan tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla on asiallinen asukaskohtaaminen.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

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 luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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

Attendo Amandassa rajoittamistoimenpiteitä seurataan viikoittain. Rajoittamistoimenpiteiden luvat käydään lääkärin kanssa läpi 3kk välein sairaanhoitajan sekä lääkärin toimesta, hoitohenkilökunta arvioi kuitenkin päivittäin rajoittamistoimenpiteiden tarvetta ja tarvittaessa purkaa ne heti niiden tarpeen poistuttua. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa tarpeen mukaan. Attendo Amandassa asuu paljon muistisairaita asukkaita, jonka vuoksi asukkaan pääsyä ulos rajoitetaan pitämällä yksikön ulko-ovi lukittuna. Aidatulle takapihalle vievä ovi pyritään kesäaikaan pitämään auki, jolloin asukkaalla on mahdollisuus päästä ulkoilemaan itsenäisesti. Oven ollessa auki henkilökunta on päiväsalin välittömässä läheisyydessä, jotta he näkevät ketä ulos on menossa. Fyysisesti toimintakyvyltään rajoittuneiden asukkaiden vuoteessa on laidat ylhäällä joko asukkaan omasta pyynnöstä tai sovittuna asukkaan, omaisen ja lääkärin kesken. Sama koskee turvavyön/ haaravyön käyttöä pyörätuolissa sekä hygieniahäälärin käyttöönottoa. Hygieniahääläri otetaan käyttöön, jos asukas sellaisen tarvitsee muiden hygieniatoimenpiteiden riittämättömyyden vuoksi.

#### **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 kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen.

Attendo Amandassa käsitellään asukkaan epäasiallinen kohtelu kuulemalla ja keskustelemalla asianosaisten kanssa. Epäasiallista kohtelua ja sen muotoja ei hyväksytä yksikössä. Yksikön työntekijään kohdistuvasta epäasiallisen kohtelun ilmoituksesta käydään työntekijän kanssa välittömästi varhaisen välittämisen keskustelun mallin mukainen alkukeskustelu, sekä tarvittavat seurantakeskustelut. Mikäli epäasiallinen käytös jatkuu varhaisen välittämisen keskusteluista huolimatta, siirrytään varoitus menettelyyn Attendon toimintaohjeiden mukaisesti.

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

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

Asukkaan osallisuus näkyy yleensä yhteistyönä omaisten kanssa. Yksikössämme järjestetään 1-2 kertaa vuodessa omaistenpäivä, johon kyselemme asukkaita mielipiteitä minkälaista päivää haluamme omaisille järjestää. Myös omaisten toiveita ja ehdotuksia kuunnellaan ja huomioidaan. Omaisilla on mahdollisuus osallistua hoivakodilla järjestettäviin tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Omaisiin ollaan yhteydessä asukkaan asioista, niin kuin on sovittu asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisen yhteydessä. Omaisille ilmoitetaan asukkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista mahdollisimman nopeasti. Olemme enemmän useammin yhteydessä omaiseen kuin sovittu kerran kuussa tapahtuvan yhteydenoton.

Attendo Amandassa asukas on aktiivinen toimija ja yhteisön jäsen. Asukkaan yksilölliset tarpeet ja elämänlaatu ovat toiminnan lähtökohdina. Arjessa edistetään asukkaan omatoimisuutta ja toimintavalmiuksia kunkin taipumusten ja edellytysten mukaisesti. Yksilöllinen hoito lähtee asukkaan elämänhistorian tuntemuksesta, hänen toiveistaan ja tarpeistaan. Asukasta autetaan ja ohjataan

arjessa yksilöllisen tarpeen mukaan, ei tehdä asukkaan puolesta asioita, joita hän itse kykenee tekemään. Kuntouttava hoitotyö on yksikön keskeinen menetelmä. Kuntouttavan työotteen perustana on asukkaan jäljellä olevien voimavarojen monipuolinen hyödyntäminen ja niiden tukeminen. Kuntouttava työote antaa asukkaille ja hoitajille yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä asukkaille onnistumisen iloa, itsetuottamusta ja sitä kautta parempaa elämänlaatua. Lähtökohtana on aina kunkin asukkaan yksilöllinen tilanne, jonka kartoittamiseksi omaisten kanssa käytävillä keskusteluilla on suuri merkitys. Erityistä huomiota kiinnitetään myös omahoitajuuden kehittämiseen ja kodinomaisen ympäristön luomiseen. Omahoitajat pitävät asukkaan kanssa viikoittain omahoitajahetkiä, jolloin kuunnellaan asukkaan toiveita. Yhteisten juttutuokiot ja kohtaamiset omaisten kanssa tiivistävät yhteistyötä ja edesauttavat palvelun laadun toteuttamista.

Attendo Amandassa pidämme myös joka kuukauden ensimmäinen keskiviikko asukaskokouksen, johon kaikki halukkaat asukkaat saavat osallistua. Tällöin keskustellaan asukkaiden kanssa hoivakodin arjesta ja sen toimivuudesta. Kysellään heidän toiveitaan ja mieltymyksiään mahdollisiin virikkeisiin yms. Kerromme asukkaille tulevasta tapahtumista. Asukaskokouksesta tehdään erillinen selkeä lukuinen muistio, jota asukkaidenkin on helppo lukea myöhemmin. Muisti tulostetaan ja laitetaan erilliseen kansioon. Kansio löytyy päiväsalista, jolloin se on myös omaisten luettavissa.

Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemisen ja säilyttämisen lisäksi edistetään sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. Amandassa vieraillee seurakunnan ihmisiä, päiväkodin lapsia, Pehulan koululaisia ja muita vapaaehtoisia. Noin kaksi kertaa vuodessa järjestämme ulkopuolisen esiintyjän esiintymään asukkaillemme.

Attendo Amandan palveluiden kehittämisessä tarvitaan asukkaiden ja omaisten kokemuksellista palautetta. Asukkaalla on oma vuokra-asunto, jossa hänellä on oma yksityisyys, johon tiivistii kuuluvat perhe, läheiset ja ystävät. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan hoivan ja palvelun suunnitteluun. Omaisilla on oikeus osallistua myös asukkaan arkeen ja tukea hänen toimintakykyänsä omien voimavarojen mukaan.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Muistutuksen vastaanottaja Janna-Maria Männistö, hoivakodin johtaja  
Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle

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

Sosiaaliamies, Sastamala ja Punkalaidun  
Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen puhelimitse  
Puhelinnumero: 03 512 0519  
Soittoaika Ma-Pe klo 09.00-15.00  
Sähköposti: [sosiaaliamies@tukitalo.com](mailto:sosiaaliamies@tukitalo.com)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät päiväsalin ilmoitus seinältä.

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 palaverissa 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**

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Attendo Amandassa asukkaita kannustetaan ja ohjataan omatoimiseen tekemiseen hoitotoimien yhteydessä asukkaan voimavarat huomioiden. Tarkoituksena on, että asukkaalle annetaan riittävästi aikaa itsenäiseen suoriutumiseen ja tarpeet huomioiden, hoitajan avustamana. Asukkaiden omahoitajana tarkkailevat asukkaan vointia, ja tarvittaessa konsultoivat sairaanhoitajaa asukkaan voinnista. Toki koko henkilöstö on vastuussa kertomaan asukkaan voinnin muutoksesta eteenpäin sairaanhoitajalle/ lääkäriille. Omahoitajat huolehtivat, että asukkaan ulkoilu-, aktiviteetit- ja omahoitajahetket toteutuvat sovitusti. Yksikössämme sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkkehoidon toteutuksesta ja ajantasaisuudesta. Sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä lääkäriin ja ohjelmoi asukkaan terveydentilaa koskevat muutokset Hilikka asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoitaja vastaa yksikössä asukkaiden hyvästä kokonaisvaltaisesta hoidosta.

Yksikössämme siistijä huolehtii yksikön puhtaudesta jokaisena arkipäivänä sekä koko muu henkilöstö yleisestä siisteydestä päivittäin. Hoitoapulaiset huolehtivat viikon jokaisena päivänä aamupalan, lounaan ja kahvin tarjolle. Hoitoapulaiset valmistavat päivällisen sekä iltapalan valmiiksi.

Sairaanhoitaja edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia:

- vastuu hoitoprosessin toteuttamisesta ja sen seurannasta
- vastuu asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttämisestä ja kuntoutumisen edistymisestä
- vastuu tiedonkulusta koskien asiakkaiden ja koko yksikön toimintaa
- lääkäri- ja apteekki yhteistyö
- lähettävä yksikkö/ hyvinvointialue
- tiimityön toimivuuden edesauttaja
- suullisen ja kirjallisen raportoinnin tärkeys

Lähihoitaja/ omahoitaja edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia:

- Tarpeiden tunnistaminen ja voimavarojen kartoittaminen  
Hoitajan tehtävänä on toimia omahoitajana ja opetella tuntemaan omat asukkaat parhaiten, kartoittaa heidän voimavaransa ja tunnistaa asiakkaiden tuen tarpeet.  
Hoitaja tutustuu omiin asukkaisiin, selvittää heidän taustansa, historiansa, toiveensa, tavoitteensa ja mieltymyksensä.  
Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asiakkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeet
- Hoidon suunnittelu  
Hoitaja laatii omahoitajana asukkailleen yksikön palvelukuvauksen mukaisesti voimavara- ja hoivasuunnitelman  
Hoitaja on velvollinen tutustumaan myös muiden asiakkaiden suunnitelmiin  
Hoitaja huomioi asiakkaiden tavoitteet, toiveet ja mieltymykset hoidon suunnittelussa. Asiakkaiden halutessa myös omaiset/läheiset otetaan mukaan suunnitteluun  
Hoitaja huolehtii, että suunnitelmassa hyödynnetään tarvittavaa moniammatillista ja lääkkeellistä asiantuntemusta
- Hoidon toteutus  
Hoitaja sitoutuu noudattamaan asiakkaiden hoiva-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia
- Raportointi  
Hoitaja velvollisuus on kirjata järjestelmään jokaisessa vuorossa asiakkaiden hoitosuunnitelmiin peilaten, arvioiden asiakkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia  
Hoitaja laatii jokaisesta omasta asukkaasta vointia ja toimintakykyä arvioivan hoitotyön yhteenveton säännöllisesti yksikön ohjeiden mukaisesti  
Hoitaja arvioi yhdessä asukkaan ja heidän hoitoonsa osallistuvien läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa, miten asukkaalle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja asettaa heille uusia asukaslähtöisiä tavoitteita

Hoitaja raportoi kirjallisesti ja yksikön ohjeiden mukaisesti, vuorokohtainen raportointi suullisesti hoidetuista asukkaista seuraavalle vuorolle huolehtien, että asukkaiden hoidossa säilyy jatkuvuus ja turvallisuus

Fysioterapeutti edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia:

- Vastuu asukkaiden kuntoutussuunnitelmien tekemisestä sekä suunnitelmien/ tavoitteiden tuominen hoitajien tietoon
- Vastuu seurata ja arvioida asukkaiden kuntoisuutta sekä tavoitteiden täyttymistä
- Vastuu asukkaiden apuvälineistä sekä niiden huolloista yhdessä asukkaiden omahoitajien kanssa
- Hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita asukkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asukkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeet

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

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

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta voimavara- ja hoivasuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asukkaalleen viikoittain.

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

#### **Ulkoilu**

Amandassa ulkoiluun mahdollisuus pitää tarjota asukkaalle vähintään kerran viikossa. Amandan seinällä on taulu, josta seuraamme jokaisen asukkaan ulkoilua päivätasolla. Tauluun merkataan, kun asukas käynyt ulkoilemassa. Tällöin tiedämme, että asukas on päässyt ainakin kerran viikossa ulos. Kaikki asukkaat eivät ole halukkaita ulkoilemaan, tämäkin merkitään tauluun jotta tiedämme että ulkoilu mahdollisuutta on asukkaalle ainakin tarjottu.

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

Jokaisella ihmisellä on oikeus maittavaan ja hyvään ruokaan. Ruoka on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kunnollisesti ruosta huolehtiminen on tärkeä osa hyvää hoivaa. Attendo Amandan ruokahuolto toteutetaan Attendo Tuulensoinnun yksikössä Huittisissa. Tuulensoinnun kokkina toimii Marja Lempiälä, puh 044 494 0846, [marja.lempiala@attendo.fi](mailto:marja.lempiala@attendo.fi). Attendo Amandassa meidän keittiö vastaava on Taina Ekilä. Attendo Tuulensoinnusta tulee meille Amandaan ruoka joka arkipäivä klo 11.15. Lounas tulee täysin valmiina maanantaista – perjantaihin, hoitoapulaiset huolehtivat ruoan esille laitosta. Päivällinen tulee maanantaista- perjantaihin valmiiksi siten, että hoitoapulainen kypsentää/ lämmitteää päivällisen. Hoitoapulainen huolehtii kahvin keittämisestä sekä sen esille laitosta lounaan jälkeen. Hoitoapulainen valmistee joka päivä iltapalan siten, että hoitajat tarjoilevat iltapalan asukkaalle. Viikonloppuisin hoitoapulaisen tehtäväkuvaan kuuluu myös lounaan kypsennys/ kuumennus. Hoiva-avustaja yöhoitaja tekee aamupuuron sekä leivät valmiiksi aamupalaa varten.

Attendo Amandassa ruoka-ajat ovat aamupala klo 7-9, lounas klo 11:15-12:00, päiväkahvi klo 14:15-14:45, päivällinen klo 16:15-17:00 ja iltapala klo 19:15-20:00. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan sitä haluaville läpi yön. Asukas saa myös välipalaa sitä halutessaan.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioida, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua

seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiastietojärjestelmään.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Yksikön yleisissä tiloissa ja kaikissa asukashuoneissa on käsienspesu ja desinfiointi mahdollisuus. Ohjeistus hyvään käsihygieniaan löytyy yksikön eteisestä sekä päiväsalin ilmoitustaululta.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaaj kunnioittaen.

#### 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 yksikön lääkäri. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa lähikierrolla. Kerran kuukaudessa on sovittuna myös puhelinkierro lääkärin kanssa. Tarpeen mukaan puhelinkierro voidaan muuttaa lähikierroksi. Lääkäriin ollaan yhteydessä tarpeen mukaan useamminkin asukkaana asioista joko puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen lomakkeen välityksellä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yksikön sairaanhoitaja vastaa siitä, että lääkärin tekemät ohjeet ja mahdolliset lääkemutokset huomioidaan ja aloitetaan. Attendo Amanda tekee tiivistä yhteistyötä Sastamalan kotisairaalan kanssa, kotisairaala on avoinna joka päivä klo 8-20, jolloin voimme olla heihin yhteydessä asukkaana hoitoon liittyvissä asioissa.

Pirkanmaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue on tehnyt oman ohjeensa terveyskeskussairaaloiden ja ikäihmisten palveluiden konsultaatioihin. Jos meidän oma lääkärimme ei ole tavoiteltavissa, konsultoidaan meiltä aina ensin kotisairaalan sairaanhoitajaa. Ennen konsultaatiota (tilanteen mukaan) selvitetään asukkaasta seuraavat asiat: toimintakyky, asukkaana pitkäaikaissairaudet, viimeaikaiset muutokset voimissa, lääkelista, hoidonrajaukset, mitä uusia oireita asukkaalla on, onko niitä esiintynyt aiemmin, vitaali mittaukset. Mikäli kotisairaala ei tavoita hoitajaa soitetaan Sastamalan terveyskeskuksen vuodeosastolle, jossa osaston sairaanhoitaja arvioi tilanteen ja antaa jatkohoito ohjeet. Jos ongelma ei ratkea sairaanhoitajaa konsultoidaan eikä voida odottaa terveyskeskussairaalan/ yksikön oman lääkärin konsultaatiota, konsultoitu sairaanhoitaja ottaa yhteyttä Taysiin.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Tays Sastamalan päivystyksessä, Tays Sastamalan ollessa kiinni tapahtuu asukkaiden kiireellinen hoito Tampereella Tays:in päivystyksessä. Asukkaana voinnin heikentyessä ja kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa yksikön hoitohenkilökunta arvioi asukkaana voinnin Kotisairaalan ohjeiden mukaan. Ohjeen mukaan tehtyjen mittausten ja hoitajan tekemän arvion mukaan soitamme joko Kotisairaalaan tai 112. Ambulanssin soitettua ambulanssi henkilökunta arvioi asukkaana voinnin ja päättää siitä kuljettavatko he asukkaana jatkotutkimuksiin vai voiko asukas mennä kelataxilla. Yksikön hoitaja tekee sairaanhoitajan lähetteen Hilikka asukastietojärjestelmässä, tulostaa sen ja laittaa suljettuun kirjekuoreen asukkaana mukaan. Sairaanhoitajan lähetteestä pitää selvittää syy miksi asukas on lähetetty, mikä hänen voinnissaan on muuttunut sekä onko asukkaana omaiselle ilmoitettu tapahtuneesta. Myös päivän aikana saadut lääkkeet on hyvä kirjata lähetteeseen. Yksikössä on laadittu ohjeet asukkaana sairaanhoitoon lähtiessä.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisen ja odottamattomat kuolemantapauksen sattuessa hoitohenkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon, joka on 112. Hätäkeskuksesta lähetettävät yksikköön ambulanssin, jonka henkilökunta toteaa asukkaana kuolleeksi. Ambulanssi henkilökunta haastattelee hoitajia ja arvioivat onko tarvetta soittaa poliisia paikalle. Mikäli poliisi tulee paikalle vainajaa ei saa siirtää ennen poliisin tekemää tutkintaa. Vainajan laitto vasta kun poliisi/ ambulanssi henkilökunta on todennut asukkaana kuolleeksi. Äkillisessä kuolemantapauksessa tiedotetaan yksikön esimiestä Janna-Maria Männistö välittömästi. Asukkaana omaisiin ollaan yhteydessä viipymättä. Kuoleman tapahtuessa omaisten kanssa sovitaan suruliiputuksesta. Yksikössä on laadittu ohjeet kuoleman tapauksissa, joka löytyy yksikön vainajanlaitto laatikosta hoitajien taukotilan kaapista. Myös yksikön N-aseamalla ohje on tallennettuna.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omaatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaana omahoitajan tehtävänä on punnita ja mitata asukkaana verenpaine kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Useammin tehtävät mittaukset arvioidaan/päätetään sairaanhoitaja yhdessä lääkärin kanssa. Diabeetikoiden verensokeri seuranta määräytyy lääkärin / diabeteshoitajan ohjeiden mukaan. Jos asukkaana perussairaus/ lääkitys vaatii useammin mittauksia, merkitään ne asukastietojärjestelmän kalenteriin. Laskimoverinäytteen otetaan lääkärin ohjeistamana tarpeen mukaan. Lääkäri yhdessä sairaanhoitajan kanssa tekee vuosittain asukkaalle hoidon arviointia, jonka mukaan asukkaana otetaan kontrolli verikokeita. Muut mittaukset toteutetaan asukkaana voinnin muutoksien yhteydessä tarpeen mukaan. Lääkityksen kokonaisvastuu on yksikön sairaanhoitajalla ja koko henkilökunta vastaa lääkityksen tehokkuuden arvioinnista. Lääkityksen arvioinnista tehdään kirjatut Hilikka asukastietojärjestelmään lääkityshuomioihin.

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

Attendo Amandan sairaanhoitaja- / Tällä hetkellä asioista vastaa Amandan johtaja Janna-Maria Männistö yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja, yksikön sairaanhoitaja sekä Äetsän apteekki heidän osaltaan. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilaisella Kati Räsänen Sairaanhoitaja, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön oma lääkäri.**

Sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon toteutuksesta ja toimii yhdyshenkilönä apteekin kanssa. Sairaanhoitaja tilaa asukkaiden lääkkeet ja ilmoittaa heille asukkaiden lääkemuutoksista. Attendo Amandassa on käytössä apteekin annosjakelupussit. Sairaanhoitaja huolehtii annosjakelumuutoksista, uusien asukkaiden lisäämisestä annosjakeluun sekä asukkaiden hoitosuhteen päätyttyä meillä sairaanhoitajan vastuulla myös lopettaa asukkaan annosjakelu. Sairaanhoitaja huolehtii lääkkeiden hävittämisestä apteekkiin lääkkeiden vanhentuuessa tai asukkaan menehtyessä. Sairaanhoitaja yhteistyössä apteekin kanssa huolehtii uusittavien reseptien toimittamisesta lääkärille. Sairaanhoitajan tehtävänä tehdä lääkehuoneen inventaario 3kk välein.

Työvuoron lääkevastaavana toimii joko sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen lähihoitaja. Vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävänä on tehdä mahdolliset uudet lääkemuutokset, sairaanhoitaja varmistaa vielä lääkemuutoksen oikeinmukaisuuden. Lääkevastaava huolehtii vuorossaan kaikkien asukkaiden lääkehoidosta.

#### **4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen mukaan lähetettävät siirtotiedostot laitetaan suljettuun kirjekuoreen, asukkaan nimi kuoren päälle. Tietoja luovutetaan vain asukkaan luvalla omaisille tai edunvalvojalle.

Attendo Amandassa tiedonkulku toteutuu tietosuojaohjeistusten mukaisesti. Asukas antaa hoivakodille kirjallisen luvan hoitotietojen saamiseksi terveyskeskuksesta. Siirrettäessä asukas yksiköstä terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoitoon tulostetaan hänen mukaansa sairaanhoitajanlähete, johon tulee hoidon kannalta oleelliset tiedot. Asukkaan käydessä poliklinikalla/ hammashoidossa yms mukaan annetaan ne terveystiedot, joita kyseinen taho pyytää esim. lääkitystiedot. Taksikuljetuksen aikana asukkaan terveystiedot siirtyvät suljetussa kirjekuoreessa jatkohoitopaikkaan.

Asukkaan asioista konsultoitaessa kotisairaala/ Tays Sastamalan osaston hoitaja yms. kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään tarkasti saadut ohjeet. Ohjeiden antajan tiedot kirjataan myös nähtäville. Saadut ohjeet toistetaan, varsinkin puhelimitse tapahtuvassa konsultaatiossa näin varmistamme, että olemme ymmärtäneet ja kuulleet ohjeet oikein.

Asukkaan tietoja ei käsitellä muiden asukkaiden läsnä ollessa.

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

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Yksikkömme alihankijoita ovat muun muassa Meira Nova, Lyreco, Äetsän apteekki, Coor/ Kotikatu Jokilaakso, 9Solutions, E.Ahlström, Jätehuolto Finska, Sairaalatukku, TENA kauppa.

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille

edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

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

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

#### **4.4.1 HENKILÖSTÖ**

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

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

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

-Yksikön hoitohenkilöstömitoitus on 0,63 työntekijää/ asukas. Asukaspaikkojen ollessa täynnä (30 asukasta) on hoitotyössä yhteensä 18 välittömän asiakastyön henkilöä

-Yksikön esihenkilö on Janna-Maria Männistö, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja, vastaa hoivakodin toiminnasta, hoitotyön kehittämisestä, henkilöstöhallinnasta ja talouden suunnittelusta Attendon keskushallinnon tukemana.

-Yksikössä on lisäksi, fysioterapeutti (80%), 10 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa. Yksikössämme on myös kaksi hoitoapulaista sekä yksi siistijä.

-Lisäksi yksikössä on oppisopimusopiskelijoita.

-Tällä hetkellä pyrimme rekrytoimaan Amandaan kahta kokoaikaista sairaanhoitajaa

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorjärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle silloin kun johtaja ei ole enää työpaikalla. Amandassa on käytössä myös Attendon omat kiertävät lähihoitajat (2kpl). Kiertävät hoitajat tekevät vuoroja Huittisten eri yksiköissä, Vammalan yksiköissä sekä meillä Amandassa. Heitä voidaan alihankkia meille akuutteihin sijaisuuksiin tarpeisiin. Amanda on kiertävien hoitajien kotiyksikkö, joten jos heitä ei varata muihin yksiköihin ovat he meillä Amandassa työvuorossa.

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

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, 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 hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Yksikössä uuden työntekijän perehdyttäjäksi nimetty hoitaja antaa tarvittavat perehdytysmateriaalit omahoitajalle sekä perehdyttää hänet omahoitajan tehtäviin. Omahoitajan tehtäväkuva on tallennettuna yksikön N-asemalle.

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 kehittämisen vaihe. Koulutuksen toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Amanda toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, joka on valmistunut vuonna 2018 Sastamalan Pehulaan. Yksikössämme on yhteensä 30 asukashuonetta. Huoneet ovat 20,5 m<sup>2</sup>. Huoneet ovat yhdenhengen huoneita, joissa on oma Wc/ suihkutila. Sähkösätky ja verhot ovat jokaiselle talon puolesta, muutoin asukas saa kalustaa huoneensa oman näköisekseen. Huoneista löytyy kaappitilat asukkaan vaatteille ja henkilökohtaisille tavaroille. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone

Yksikössä on kolme erillistä käytävää, jotka ovat omia ryhmäkotejaan, ryhmäkotien välissä on oleskelu- ja ruokailutila. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 121m<sup>2</sup>. Amandassa on oma terassi ja aidattu piha-alue, johon on esteetön kulku yhteisistä tiloista.

Attendo Amandan tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Käytävät ovat avaria ja valoisia. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan turvin on mahdollista. Wc ja suihkutiloissa on luikuestelattiat. Käytävien sekä Wc- ja suihkutiloihin on asennettu kauttaaltaan tukikaiteita. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen olemme panostaneet mm. isoilla tauluilla käytävillä, kodinomaisilla huonekaluilla sekä erilaisilla tekokasveilla.

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

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

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

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. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista isossa oleskelutilassa.

Yksikkömme siistijä ja hoitoapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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



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

Yksikössä on käytössä 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaan kädessä), josta lähtee kutsu hoitajille nappia painaessa. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Yksikkömme lääkehuoneessa on kameravalvonta.

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

Hoivakodin johtaja Janna-Maria Männistö, puh 044 494 2232, [janna-maria.mannisto@attendo.fi](mailto:janna-maria.mannisto@attendo.fi)

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

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

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

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

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

Hoivakodin johtaja Janna-Maria Männistö, puh 044 494 2232, [janna-maria.mannisto@attendo.fi](mailto:janna-maria.mannisto@attendo.fi)

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. 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. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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 perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

### Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

### Yksikön esihenkilön tiedot

Janna-Maria Männistö, puh 044 494 2232, [janna-maria.mannisto@attendo.fi](mailto:janna-maria.mannisto@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn 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 omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2021. Pelkkä lääkehoitoon kohdistuva auditointi on tehty viimeksi vuonna 2022. 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
Omaisyyhteistyön parantaminen	Tavoitteena parantaa omaisyyhteistyötä, omaisiin ollaan yhteydessä sekä hoitajien että johtajan toimesta useammin	Seurataan päivittäin, seuraava asiakas/ läheistyytyväisyys kysely	Omahoitajan vastuulla olla oman asukkaan läheiseen yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa, johtaja lähettää vähintään 4x/vuodessa läheisille kirjeen. Tarvittaessa useamminkin. On omaisten tavoitettavissa työajan puitteissa.
Tiedonkulun parantaminen	Henkilöstön kesken viikkopalaverit, joissa käydään asukas asioita läpi, johtajan lähettämät viikoittaiset viestit henkilökunnalle, vuorojen vaihdon välinen raportointi	Edellä mainitut käytänteet otetaan heti käyttöön, arvioidaan kuukausitasolla onko tiedonkulku parempaa.	Koko henkilöstön vastuulla tiedonkulun parantaminen, sovittujen asioiden noudattaminen jokaisen vastuulla
	Henkilöstö voisi ja jaksaisi paremmin töissä, ilmapiiri		100% vastuu koulutus 2/2023.

Henkilöstön hyvinvoinnin parantaminen, 100% vastuu	työpaikalla kohentuisi. Sairaslomat vähenisivät. Koko henkilöstön vastuulla ottaa 100% vastuu tekemästään työstä	Johtaja käy säännöllisesti kyselemässä henkilöstön jaksamista. Johtaja on mukana aamukahveilla ja lounailla. Työntekijöiden saatavilla oman työajan puitteissa ja helposti lähestyttävissä. Jokainen työntekijä työskentelee 100% vastuun mukaisesti	Johtajan vastuulla käydä säännöllisesti henkilöstön kanssa juttelemassa. Jokaisen

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys: Sastamala 12.04.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
<i>Janna-Maria Männistö</i>	Janna-Maria Männistö

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.