

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA FREGATTI



Tervetuloa tutustumaan Fregattiin!

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	5
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	7
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	14
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	15
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	15
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	15
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	16
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	3
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	3
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	4
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	4
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	5
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	6
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	7
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	8
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	9
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	10
4.4.2 TOIMITILAT .....	12
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	16
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi:	
Yksityinen palveluntuottaja		Kuntayhtymän nimi:	
Nimi: Attendo Mi-hoiva Oy		Hyvinvointialue: Pohde	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9			
Toimintayksikön nimi Attendo Fregatti			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Isopurjeentie 3 90510 OULU			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 86			
Toimintayksikön katuosoite Isopurjeentie 3			
Postinumero 90510		Postitoimipaikka Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Meeri Kelahaara		Puhelin 0409650887	
Sähköposti meeri.kelahaara@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.10.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelu-tehostettu palveluasuminen - vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark			

Kiinteistöhuolto: Coor service  
Lääkehoito/annosjakelu: Oulun Hansa Apteekki  
Apuvälineet ja huolto: Allu Medical  
Hoitajakutsujärjestelmä: 9solutions  
Turvapalvelut: Poko

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Fregatti on yksi yksikkö, jossa on viisi tehostettua palveluasumista tarjoavaa ryhmäkotia. Yksikössä on yhteensä 86 asukaspaikkaa: Hannala 17, Muistola 17, Bella Rosa 17, Kotipirtti 18 ja Isopurje 17. Kodin asukkaat ovat ikääntyneitä, jotka tarvitsevat fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn alenemisen takia ympärivuorokautista hoitoa, kuntoutusta ja huolenpitoa. Asuminen palvelukodissa on kodikasta, lämminhenkistä, kuntoutumista tukevaa ja turvallista. Fregatissa kaiken palvelun ja kuntoutuksen lähtökohtana ovat asukkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat. Meillä asukas saa elää omannäköistä elämää. Fregatissa tarjotaan tehostettua asumispalvelua myös psykogeriatrisen osaamisen näkökulmasta.



Isopurjeen ryhmäkodin vahvuutena on mahdollisuus tarjota asumispalvelua ikäihmisille, jolla on myös psyykkisen terveyden kanssa haasteita. Fregatissa on asukkailla mahdollisuus elää elämänsä loppuun saakka ja voimme tarjota asukkaille tarpeen tullen myös elämän loppuvaiheen hoitoa saattohoidon muodossa.

Fregatissa jokaisella asukkaalla on oma koti, jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Fregatissa on myös kahden hengen huoneita viisi (5). Kahden hengen huoneissa asua pariskuntia. Oman kotinsa asukas saa itse kalustaa mieleisekseen omilla tutuilla tavaroilla ja huonekaluilla. Ryhmäkotien viihtyisät yhteiset tilat kutsuvat mukavaan ajanviettoon ja kuulumisten vaihtamiseen yhdessä muiden asukkaiden sekä henkilökunnan kanssa sekä erilaisten arjen puuhien ja puhteiden tekemiseen. Fregatin keittiössä valmistuu maittavaa ja terveellistä kotiruokaa sekä herkkuja arjen kahvihetkiin ja juhliin. Kodin turvalliselle ja viihtyisälle pihalle pääsee ulkoilemaan ja virkistäytymään, lisäksi pihalla järjestetään kesäaikaan erilaisia pihajuhlia ja -tapahtumia.

Asukkaiden kuntoutumista tukeva toiminta ohjaa kaikkea toimintaa ja tekemistä. Asukkaiden toiveita kartoitetaan säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyissä. Tärkeää on myös jatkuva asukkaiden kuunteleminen ja osallistaminen esimerkiksi säännöllisten asukaspalaverien muodossa. Asukkaiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja kuntoutus ovat meillä Fregatissa sydämen asioita. Kodin jokainen asukas kohdataan ainutlaatuisena ja merkityksellisenä yksilönä, jonka elämäntarinaa, tarpeita ja toiveita kunnioitetaan. Omahoitaja toimii asukkaan lähimpänä tukena ja apuna kodissa sekä lisäksi hän vastaa asukkaalle laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Jokaiselle asukkaalle annetaan mahdollisuus yksilölliseen arkeen huomioiden hänen mieltymykset nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimiin. Fregatissa asukkaille on tarjolla monipuolista ja kuntoutumista tukevaa arjen toimintaa, johon asukkaat saavat osallistua omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan, kuten vaatehuolto ja muut kodin askareet. Lisäksi arkipäivisin asukkailla on mahdollisuus osallistua toiminnalliseen Mielekäs arki- toimintaan. Omaiset ovat lämpimästi tervetulleita osallistumaan kodin ja läheistensä arkeen.

Fregatissa asukkailla on mahdollisuus saada fysioterapeutin ammatillista osaamista, jolloin tarpeen mukaan terapeutti osallistuu asukkaiden kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Fysioterapeutit vetävät asukkaille jumppia ja auttavat apuvälineiden hankinnassa.

Ammattitaitoinen ja välittävä henkilökunta on paikalla avustamassa ympäri vuorokauden kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunta on saanut koulutuksensa sosiaali- ja / tai terveystalalle ja Fregatissa työskentelee geronomi, sosionomeja, fysioterapeutti, sairaanhoitajia, perushoitajia, lähihoitajia sekä hoiva-

avustajia. Fregatissa työskentelee myös tukipalveluiden puolella siistijöitä, keittiötyöntekijöitä, pyykkihuollosta vastaava palvelukotiavustaja sekä hoitoapulaisia.

Moniammatillista työskentelyä Fregatissa.



Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä", jonka mukaan jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

#### 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 laatumme 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.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yksikössämme toimii nimettyjä Asiakaskokemus-valmentajia (ASKO-valmentaja), joiden tehtävänä on huolehtia seuraavien toimintaperiaatteiden toteutumisesta yhdessä koko henkilöstön kanssa:



Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo: kaikille asukkaille tarjotaan samoja palveluja ja mahdollisuuksia
Yksilöllisyys: Huomioidaan ja tarjotaan asukkaalle hänen kiinnostuksen mukaisia asioita
Ihmisarvon kunnioittaminen: Puheessa, puhumme arvostavasti ja kunnioittavasti
Yksityisyyden kunnioittaminen: Asukkaalla on mahdollisuus omaan rauhaan toiveiden ja mielialan mukaan
Itsemääräämisoikeus: Huomioidaan asukkaan mielipide ja ajatus oma hyvinvointi ja turvallisuus huomioiden
Vahinkojen välttäminen: Esteettömät tilat, apuvälineet, ammattitaidon ylläpitäminen ja toimimalla yhteisesti sovittujen ohjeiden mukaisesti

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma- ja 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. Vastuussa yksikön johtaja ja palvelukotien tiiminvetäjät

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Vastuussa palvelukotien sairaanhoitajat ja yksikön johtaja

Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit: Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuussa yksikön johtaja ja palvelukotien tiiminvetäjät

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sitoutuminen ja tehtäväkuvat. Vastuussa yksikön johtaja ja tiiminvetäjät.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit: yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuussa yksikön johtaja ja tiiminvetäjät.

Tiedottamiseen liittyvät riskit: Yhteystietojen ajantasaisuus, monikanavainen viestintä. Vastuussa yksikön johtaja.

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia ja kannamme jokainen 100% vastuuta asioista. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma- ja valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia oma- ja 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 riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Fregatissa poikkeamaraportit kirjataan yhmäkodin omaan sähköiseen kansioon palvelukotikohtaisesti. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kirjata poikkeama havaitusta poikkeamasta tai riskistä viipymättä. Ryhmäkotikohtaisissa tiimipalaverissa poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käydään tiiminvetäjän johtamana läpi ja kirjataan muistioon kehitysehdotuksin. Riskin ja poikkeaman vakavuudesta riippuen, tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan heti tapahtuman seurauksena tai riskin ilmi tullessa ja yksikön johtaja osallistuu toimenpiteiden järjestämiseen. Tilanteet arvioidaan konkreettisesti ja koko henkilöstön kanssa varmistetaan, ettei vastaavaa pääse tapahtumaan uudelleen.

#### 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 kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa Fregatin vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön kuukausipalaverissa. 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 Fregatin sähköiseltä N-asemalta ryhmäkotikohtaisesti. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus poikkeaman kirjaamiseen. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laatujärjestelmään kuukausittain, josta talon johtaja käsittelee lomakkeet. Tiimiesihenkilöt käsittelevät kuukausittain laatu poikkeamat palvelukotien palaverissa. Kehittämissuunnitelmat dokumentoidaan muistioon. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat 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.



Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. 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 esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä ryhmäkotien ilmoitustaululta. 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 esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. 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.

### 3. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Fregatissa viralliseksi tiedotuskanavaksi on sovittu yhdessä henkilökunnan kanssa ATSO-palveluportaali. ATSOon pääsee koko henkilöstö aikaan ja paikkaan sitomatta. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Fregatin palaverikäytänteet seuraavasti:

- Ryhmäkotikohtaiset tiimipalaverit vähintään 1krt/kk, tiimiesihenkilöt pitävät
- Koko talon palaverit 1krt/kk, yksikön johtaja vetää, muistiot ADD-systems laatujärjestelmässä ja N-asemalla
- Sairaanhoidajat käyvät 2krt/kk läpi asukkaisiin ja hoitoon liittyviä asioita
- Toimintaohjeet- ja suunnitelmat kirjattuna N-asemalla, sähköisessä kansiossa kaikkien yhteisessä käytössä

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

- Omaisten kanssa yhteistyössä sovittu 2krt/v omaistenillat, mahdollistetaan myös etätapaamisina
- Omahoitaja on kuukausittain sovituin käytäntein omaisiin yhteydessä
- 1-2kk välein omaisille lähetettävät omaiskirjeet, jossa viestimme talon toiminnasta
- Ilmoitustauluilla tiedotetaan asukkaille talon tapahtumista tai muista muutoksista

## Riskien hallinta poikkeusolosuhteissa Fregatissa

Poikkeusolosuhteissa mm. pandemiatilanteessa huolehdimme Fregatin toimintasuunnitelman mukaisesta toiminnasta Attendon, sijoittavan kunnan sekä sairaanhoitopiirin olemassa olevien ohjeistusten mukaisesta toiminnan toteutumisesta. Huolehdimme tilanteissa mm. henkilökunnan terveydentilaa koskien olevia ohjeistuksia asukkaita turvaten. Pandemia tilanteessa ohjeistamme niin henkilökuntaa kuin talossa vierailevia henkilöitä toimimaan ja suojatumaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Poikkeusolosuhteissa huomioimme myös asukasturvallisuuden eri keinoin, huomioiden mm. asukkaiden eristystilojen sijoittelua talon sisällä sekä tehostamme tilanteen vaatiman tason mukaisen siivouksen ja hygieniakäytännöt. Asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan ajantasainen tiedottaminen on oleellinen osa poikkeusoloissa toimimista, joka toteutetaan monikanavaisesti sekä kirjein, viestein ja puheluin tilanteen edellyttämällä tavalla.

## Riskienhallinta infektio 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 terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.

- Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhden hengen 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 infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti 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 suojarusteilla
- 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 lääkemutokset 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.
  - erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektio-potilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös 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 työaikalaisissa 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 kehittämissuunnitelmineen 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 tallennettuna N-asemalta. 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 tai ryhmäkotein laatuvaastavat vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken, vähintään kerran kuukaudessa ryhmäkodin tiimipalaverissa. 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. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa 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.
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, tästä on informoitu henkilökuntaa säännöllisesti talon 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, Atso-alustalla, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Yksikön johtaja kirjoittaa vähintään kerran viikossa Atsoon kirjeen, jossa tiedottaa muutoksista sekä muista asioista. Atso-alustalla tavoittaa koko yksikön henkilökunnan reaaliajassa.
8. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai lähetetään tekstiviesti (omaisten toiveen ollut) tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Fregatissa omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä, tällöin tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Fregatin omavalvontasuunnitelman tekemiseen pidetään erilliset omavalvontasuunnitelman tapaamiset, johon jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Suunnitelma käydään myös läpi ryhmäkohtaisesti sekä talon yhteisessä palaverissa, jossa muutosehdotukset käydään läpi ja toteutetaan tilanteen mukaan.

Yksikön esihenkilö

Meeri Kelahaara, yksikön johtaja

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Fregatissa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ja luettavissa ryhmäkotien ilmoitustauluilla. Poikkeuksena Isopurjeen ryhmäkodissa, jossa asukastilanne huomioiden suunnitelman saa pyydettäessä luettavaksi. Henkilöstölle omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös N-asemalla olevassa kansiossa mm. keittiön ja puhtauspalveluiden suunnitelmien kanssa. Omavalvontasuunnitelma on myös Pohteen toiveesta Palse.fi-järjestelmässä. Lisäksi suunnitelma on luettavissa myös Fregatin [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

## 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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua, jolloin omaohjaaja seuraa muun henkilökunnan kanssa asukkaan sopeutumista palvelukotiin. Omaohjaaja on asukkaan omaiseen yhteydessä asukkaan elämähistorian, toimintakyvyn arvioinnin ja yhteisten tavoitteiden asettamisen näkökulmasta.

Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelutarpeen arvioi ensin sijoittavan tahon palveluohjauksen SAS-tiimi. Kun asiakkaan palveluntarve täyttää tehostetun palveluasumisen sijoittavan tahon kriteerit, pääsee hän muuttamaan tehostetun asumisen yksikköön, kuten Fregattiin.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään vähintään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Ryhmäkodin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Fregatissa omahoitajat ja RAI-vastaavat seuraavat aktiivisesti suunnitelmien ajankohtaisuutta ja toimii hoitajien tukihenkilönä suunnitelmien laatimisessa ja päivittämisessä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmien kirjaamisessa hyödynnetään RAI- toimintakykyarviointia sekä mittaristoa. RAI-arviointi tehdään ennen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista. Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteet asetetaan mitattavaan muotoon, ja tavoiteasettelussa hyödynnetään mm. RAI-arvioinnin tuloksia. Asukkaan omahoitaja ilmoittaa tiimille arvioinnin seurantajakson ajankohdan ennen RAI-arvioinnin tekoa, jolloin kaikki tietävät kirjata kattavasti asukkaan toimintakyvystä. (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, elämähistoria, osallisuus, ulkoilut yms.) Omahoitaja tuo oman ryhmäkodin tiimille tietoon arvioinnissa esille nousseet asiat kuten asukkaan vahvuudet, sekä toimenpiteitä vaativat asiat. Yhdessä tiimin kanssa pohditaan konkreettisia keinoja, joilla asukkaan voimavaroja voidaan tukea tai kuntouttamista edistää ja näistä toimenpiteistä koostetaan hoito- ja palvelusuunnitelma.



Kukkien istutusta Fregatissa.



palvelusuunnitelmissa on huomioitu myös erillinen ikääntyneen suunhoidon ohjeistus, jonka mukaan Fregatin asukkaiden suunhoitoa toteutetaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa päivittäiskirjaamista sillä suunnitelmasta nostetaan asukkaan hoidon kannalta oleelliset asiat keskiöön.



Fregatin fysioterapeutti osallistuu suunnitelmien laadintaan tarvittaessa. Hoito- ja

#### 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.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan Fregatissa huomioiden hänen turvallinen ja asianmukainen hoito. Asukkaamme saa aamulla nukkua oman toiveen mukaisesti pidempään, jos hän näin haluaa tai illalla valvoa itselle parhaaksi kokemalla tavalla. Tarjoamme vaihtoehtoja eettisten periaatteiden mukaisesti. Esimerkiksi kasvisruokavalio on valinta, jonka asukas on itse mahdollisesti tehnyt, samoin muiden ei-pidetettyjen ruoka-aineiden kohdalla. Asukas saa ja voi päättää kaikista päivittäisistä asioista, niin kauan kuin se ei ole hänelle itselleen vahingollista. Olemme sitoutuneet siihen, että asukas saa meillä elää omannäköistä elämää osana yhteisöä. Pidämme kuukausittain asukaspalavereita ja kirjaamme pöytäkirjat palavereista. Asukkaan oma toive pyritään jollain keinolla toteuttamaan, jotta hän kokee itsensä merkitykselliseksi omaan elämään. Omahoitajat viettävät jokaisen asukkaan kanssa omahoitajahetkiä, jossa asukkaan toiveita ja ajatuksia kuunnellaan ja pyritään selvittämään.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

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

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

Fregatissa rajoittamistoimenpiteet toteutetaan aina lääkärin luvalla. Rajoittamistoimista tehdään ryhmäkotikohtainen lomake ryhmäkodin N-asemalle. Lisäksi ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä Hilikka-ohjelmaan erityistä huomiota-kohtaan. Rajoittamistoimista keskustellaan myös läheisten kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa kirjataan rajoittamistoimenpiteen syy, kesto sekä asukkaan näkemys asiaan. Rajoittamistoimenpiteiden tarve arvioidaan aina vähintään 3kk välein ja uusitut rajoittamisen luvat kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tyypillisimmät rajoittamisen toimenpiteet ovat; sängyn laidan nostaminen sekä haaravyön käyttö pyörätuolissa istuessa. Sairaanhoitajat yhdessä hoitavan lääkärin kanssa seuraa rajoittamistoimenpiteitä joka kuukausi. Mikäli rajoittamisen tarve poistuu, asiasta kirjataan viipymättä ja rajoittamistoimi lopetetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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



Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, 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 potilasasiamieheen. Tilanteet käydään aina läpi henkilökunnan kanssa joko ryhmäkotikohtaisesti tai koko talon kanssa. Asiaan pohditaan yhdessä konkreettiset kehittämistoimenpiteet, jotka annetaan myös läheisille ja mahdollisille viranhaltijoille tiedoksi.

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

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

Fregatin ryhmäkodeissa on suunnattu huomiota omahoitajahetkiin, jossa asukas saa turvallisessa ja rauhallisessa ympäristössä viettää aikaa hoitajan kanssa sekä kertoa toiveistaan. Jokaisessa ryhmäkodissa pyritään kuukausittain järjestämään asukaspalaveri, jossa asukkaat voivat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja palautetta. Mielekkään arjen toimintoja onkin toteutettu toiveita kuunnelle: esimerkiksi viikottainen kuntosaliryhmä, tiistain leivontapäivä, eläinten vierailut, kukkien hoitaminen sekä virkkaaminen ovat olleet asukkaiden toivomia aktiviteetteja.

Läheiset ovat meillä Fregatissa yhtä tärkeitä kuin asukkaat. Toivotammekin läheiset aina meille tervetulleeksi. Meillä on isossa talossa paljon läheisiä ja erittäin ilahduttavaa on se, että saamme joka päivä heitä vierailulle. Kunnioitamme läheisten tuntemusta asukkaasta ja aina asukkaan muuttaessa pyydämme sekä keskustellen että lomakkeella tietoja asukkaan tähän astisesta eletystä elämästä. Läheiset saavat osallistua halutessaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa. Vähintään kaksi kerta vuodessa kutsumme läheiset yhteiseen tilaisuuteen Fregattiin, yleensä ne ovatkin tykätty joului- ja kesäjuhlat.

##### Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte 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.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn 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 organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Fregatin kehittämisen painopistealueiksi on vuodelle 2023 nostettu läheisyhteistyö sekä omahoitajuuden vahvistaminen.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Fregatin muistutukset osoitetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteelle ja siellä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontapäällikölle.

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

Kirjaa tähän yksikkösi sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä ja Fregatissa yhteystiedot ovat jokaisessa ryhmäkodissa nähtävillä.

Sosiaaliasiamiehen 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 voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Fregatissa pyrimme ottamaan asukkaat mukaan laatiessamme hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Omahoitajat viettävät säännöllisesti aikaa oman asukkaan kanssa esimerkiksi ulkoilemalla, pelaamalla, järjestellen vaatekaappia tai kahvittelemalla. Teemme paljon yhteistyötä lähikoulun ja -päiväkodin kanssa ja pienten lasten vierailut ovatkin tykättyjä. Viikottain asukkaita ohjaa ja jumppauttaa fysioterapeutti. Ryhmäkodin oma



sairaanhoidaja huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta ja tekee läheistä yhteistyötä hoitavan lääkärin kanssa.

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

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

Bella Rosan asukkaat ulkoilemassa.



Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja 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 ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkailla kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisesta asukkaasta tehdään päivittäiskirjaamiset Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset ovat linjassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden kanssa. Päivittäin kirjaamme asukkaan hygieniahoidosta, mielialasta, aktiviteeteista, terveydenseurannasta, mahdollisista terapioista, lääkehoidosta, läheiskontakteista sekä kaikesta muusta asukkaan hoitoon oleellisesti kuuluvasta.

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

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. RAI-arvioissa seuraamme asukkaiden ravitsemustilaa sekä painoindexejä. Näiden tietojen perusteella olemme esimerkiksi lisänneet asukkailla runsasenergisempää ruokaa. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti

sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Fregatissa on oma iso keskuskeittiö, jossa valmistetaan päivittäin maukasta kotiruokaa. Keittiöpäällikkö yhdessä kolmen kokin kanssa varmistaa, että ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi. Käytössämme on neljän viikon kiertävä ruokalista, asukkaiden toiveita unohtamatta. Asukkaille tarjotaan päivittäin aamiainen, lounas, päiväkahvit pullan kera, päivällinen sekä iltapala. Ruokaa on koko ajan saatavilla ja kunnioitamme yksilöllisiä mieltymyksiä. Yöpalaa tarjotaan myös. Tiistaisin Fregatin asukkaat leipovat itse lämpimäisiä päiväkahville. Arkipäivisin asukkailla on mahdollisuus käydä alakerran viihtyisässä ruokasalissa ruokailemassa.

Fregatissa leivottua pullaa.



Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan 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 aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

#### 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. Fregatissa on jokaisella ovella sekä asukkaiden, henkilökunnan että läheisten saatavilla käsidesiä sekä kertakäyttöhanskoja. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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 asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Fregatissa koko henkilökunta huolehtii, että hyvä hygienia toteutuu. Korona-aika opetti, että Oulun kaupungin hygieniahoitajaa voi ja kannattaa konsultoida.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Kerran vuodessa Pohteen hyvinvointialueen hammashoitajat vierailevat ryhmäkodeissa ja ohjaavat asukkaita ja henkilökuntaa hampaiden hoidossa. Fregatissa on myös erillinen ikääntyneiden suunhoidon ohjeistus henkilökunnalle

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön oma hoitava lääkäri Tuiran hyvinvointikeskuksesta. Lääkäri käy Fregatissa viikottain torstaisin. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Omaiset otetaan myös huomioon hoidon suunnittelussa. Tarvittaessa yhteistyö Oulun kaupungin myöntämän kotisairaaloiminnan mukaisesti toimii joustavasti, asukas voi saada mm. IV-hoitoa palvelukodissa kotisairaalan toimesta

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito toteutuu erillinen Oulun kaupungin KOTAS-sairaanhoito – ohjeistuksen mukaisesti. Fregatin henkilökunnalla on mahdollisuus saada moniammatillista sairaanhoidollista tukea arvioinnin näkökulmasta. KOTAS- toimintaohjeistus on henkilöstöllä nähtävillä. Akuuteissa hätätilanteissa otetaan aina yhteys hätäkeskukseen 112. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon arvioinnin taustalla hyödynnetään Isbar-toimintamallia sekä News-pisteystystä, jonka avulla tehdään tarvittavat lähtötilannearviointi mittaustuloksia hyödyntäen jatkohoidon arviointia varten. Mikäli asukas joudutaan lähettämään kiireellisesti Oysiin, hänelle tehdään aina sairaanhoidon lähete Hilikka-ohjelmassa. Läheteessä tulee ilmi asukkaan perustiedot, sairaudet, erityiset huomiot, hoitoon lähettämisen syy sekä lääkitys. Asukkaan siirtymisestä päivystykseen ilmoitetaan aina läheisille

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on nähtävillä yksikössä sekä N-asemalla, Fregatin kansiossa. Äkillisissä kuoleman tapauksissa arkisin ollaan yhteydessä hoitavaan lääkäriin tai omaan hyvinvointikeskukseen, iltaisin ja viikonloppuisin yhteispäivystykseen sekä omaisiin. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Myös kuolemantapauksissa hyödynnetään KOTAS- toimintaohjetta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaiden terveydentilan mittaukset (esimerkiksi RR, lämpö, VS, lab. kokeet) suoritetaan henkilökunnan toimesta lääkärin ohjeistuksen mukaan. Vähintään kerran kuukaudessa mitataan asukkaiden painot, myös useammin



jos yksilöllinen painonseuranta on tarpeen. Fregatin ryhmäkotien sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoidon ja asukkaiden terveyttä edistävien toimien toteutumisesta, jokainen ohjaaja on velvollinen huolehtimaan asukkaan yksilöllisestä terveyttä edistävästä hoidosta ja tuomaan ilmi mahdolliset havainnot terveydentilan muutoksista. Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan avogeriatriksen toimintamallin avulla. Terveydentilan muutokset sekä mahdolliset toimenpiteet kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?  
Fregatin palvelukodin sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

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

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

Fregatin THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat palvelukodin sairaanhoitajat ja yksikön johtaja. Lääkäri varmentaa lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksella. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on jokaisessa ryhmäkodissa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Fregatin lääkehoidosta Fregatin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta, asukkaiden lääkehoidosta hyvinvointikeskuksen lääkäri. Vuorossa olevat lääkehoidon luvan omaavat ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokaisessa vuorossa palvelukodissa on lääkehoidosta vastaava vuorossa, joka kuittaa lääkevastuun itselleen lääkehuoneen avaimen myötä. Lääkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti ja asiakaskohtaiset lääkelistat pidetään ajan tasalla ohjaajien toimesta, sairaanhoitajan valvonnassa. LifeCarepotilastietojärjestelmässä on asukkaan ajan tasalla oleva lääkelista, jota käyttää asiakasta hoitava ja hänen lääkityksestään vastaava hyvinvointikeskuksen lääkäri. Pääasiallisesti Fregatissa lääkkeet jaetaan annosjakelun kautta Hansa apteekin toimesta. Vain kuurilääkkeet, muutokset ja lääkekokeilut sekä annosjakeluun soveltumattomat lääkkeet jaetaan asukaskohtaisiin dosetteihin.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa sisältää Valviran ohjeen mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien kanssa mm. Oulun kaupungin sairaala, Oys, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu ja Kotas-toiminta. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä Oulun kaupungin terveydenhuollon kanssa, mm. lääkäripalvelut, moniammatillinen konsultointi, LifeCare-asiakastietojärjestelmän hyödyntäminen, RAI- arvioinnit. Asiakastiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmä Hilkkään, sekä Oulun kaupungin LifeCare-asiakastietojärjestelmään, joka edesauttaa yhtenäisen katkeamattoman tiedon siirron asukkaan hoidossa. Sairaanhoidopiiriin päivystyksellisenä hoidettavan asukkaan mukaan lähetetään aina asukkaan lääkelista ja hoidon yhteenveto, jolloin asukasta koskeva tieto kulkee mukana. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on erityisen tärkeää, jotta tiedonkulku eri toimijoiden välillä toteutuu. Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Kertokaa tähän yksikköne alihankkijat.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Kiinteistöhuolto: Coor service  
Jätehuolto: Hauru Oy Lääkehoito/annosjakelu: Yliopiston apteekki Apuvälineet ja huolto: Haltija Group Oy/  
Allumedical Oy Hoitajakutsujärjestelmä: 9solutions Turvapalvelut: Poko

#### 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. Huhtikuussa 2023 toteutetuissa asukastyytyväisyyskyselyssä asukkaat kokevat Fregatin turvallisiksi paikaksi asua. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään 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 yksikkö-kohtaiset 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.

Lisäksi niistä ollaan yhteydessä palo- ja pelastusviranomaisiin. Fregatin pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ovat nähtävillä henkilöstöllä sähköisessä kansiossa N-aseamalla sekä siihen tutustuminen on varmistettu henkilöstön lukukuittauksin. Talossa huolehditaan poistumisteillä esteetön kulku. Fregatissa on pelastussuunnitelmaan kirjattu varautumistoimenpiteet äkillisissä tilanteissa valmiussuunnitelman mukaisesti häiriötilanteissa ja poikkeusolosuhteissa. Sähkökatkoihin varaudumme yksiköistä löytyvillä taskulampuilla valaistuksen turvaamiseksi. Lisäksi keittiöllä on vararuokaa ja proteiinijuomaa, jos sähkökatkos pitkittyy. Tarvittaessa tilanteiden pitkittyessä asukkaat siirretään alueella oleviin toisiin Attendo-koteihin, joissa asianmukaiset toiminnot ovat käytössä. Vesikatkoihin varaudumme hakemalla juomaksi lähikaupasta vesikanistereita sekä tarvittaviin pesuihin on käytössä kostutetut pesulaput. Tarvittaessa haemme vesipostista käyttövetä. It- liikennehäiriöiden sattuessa hyödynnämme tarpeen vaatiessa muiden yksiköiden konekapasiteettia. Asukkaiden perustietolomakkeet ja lääkelistat löytyvät tulosteena ja Kotas- yhteistyön kautta kaikki asukkaita koskevat terveydentilaa oleva tieto on saatavilla tarpeen mukaan LifeCare- järjestelmästä.

#### 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.

Yksikkö	Fregatti
Henkilöstömitoitus	0,65
Sairaanhoitaja	5
Geronomi	2
Lähihoitajat ja sosionomit	54
Fysioterapeutti	1 pv/viikossa
Vuorossa ryhmäkodeittain	Aamuvuoro arkisin 3-5 Aamuvuoro viikonloppuisin 3 Iltavuoro arkisin 3 Iltavuoro viikonloppuisin 3 Yövuoro 1
Avustava henkilökunta	2x siistijää 3x hoiva-avustajaa 1x pyykkihuolto
Tiimiesihenkilöt	Niina Moilanen, sairaanhoitaja (Kotipirtti ja Bella Rosa) Timo Puolakanaho, sairaanhoitaja (Hannala ja Muistola) Anna Hartikainen, sairaanhoitaja (Isopurje)
Yksikön johtaja	Meeri Kelahaara, sosionomi (AMK)

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.	
--	--

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 työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjät. Sijaisten hankinta iltaisin ja viikonloppuisin kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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. Tarvittaessa Attendon rekrytointikoordinaattori avustaa rekrytoinnissa. 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 yhdessä tiiminvetäjän kanssa. 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 Valo-alustaa hyödyntäen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö/tiiminvetäjä ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies yhdessä tiiminvetäjien kanssa.

Jokaisella asukkaalla on oma nimetty omahoitaja. Tiimiesihenkilöt perehdyttävät omahoitajat tehtävään, joista tärkeimmät ovat oman asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja päivittäminen sekä läheisyhteistyö.

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

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



#### 4.4.2 TOIMITILAT

Fregatti toimii Toppilansaareissa, kolmikerroksissa rakennuksessa, jossa on kaksi siipeä; viisi ryhmäkotia, yhteinen ruokasali, valmistuskeittiö, saunatila sekä ala-aula. Yksikössämme on yhteensä 81 asukashuonetta 86 asukkaalle. Asukashuoneiden pinta-alat vaihtelevat 19-32,5m<sup>2</sup> välillä. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Jokaisessa asukashuoneessa on wc ja suihku, joka on suunniteltu ikääntyneiden käyttötarkoitukseen. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on omat lasitetut terassit, 1.krs Isopurjeesta on suora yhteys aidatulle pihalle.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. 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. Piha-alue hoidettu ja aidattu, portit pidetään pääsääntöisesti kiinni. Porteista pääsee kulkemaan ovikoodilla. Ulkopuolella on avainnappi, jolla portti aukeaa. Ohjeistukset portin luona. Ulko-ovi on lukittu klo 18-07 välisen ajan, vierailijat pääsevät sisään soittamalla ovipuhelimella palvelukotiin. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät 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 sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Fregatin 1. kerroksessa on pyykkitupa, jossa oma pyykkihuollon työntekijämme huolehtii koko talon pyykkihuollosta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

Fregatissa työskentelee kaksi siistijää, jotka huolehtivat palvelukotien ja asukashuoneiden siisteydestä ja puhtaudesta erillisen siivousohjelman mukaisesti. Palvelukotien käytävät pestään koneellisesti viikoittain, ruokasali siistitään päivittäin ja asukashuoneet ylläpitosiivotaan viikoittain, samoin kuin muuten Fregatin yleiset tilat. Pandemia-aikoina noudatetaan erillisiä ohjeita siisteyden ylläpitämiseksi. Henkilökunta huolehtii muuten asukashuoneiden perussiisteydestä päivittäin. Siivouksessa käytetään Attendon kemikaaliluettelon mukaisia siivoustuotteita, joiden käyttöturvatiedotteet ovat tarpeen mukaan saatavilla siivouskeskuksesta. Kemikaaliluettelo on kaikkien nähtävillä Fregatin puhtauspalvelusuunnitelmassa, joka sijaistaa sähköisesti Fregatin N-aseamalla. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

### Isopurje

1. krs. Asukaspaikkoja 17. Isopurjeessa ei huumori lopu. Meidän arkeemme kuuluu toiminnallisuus ja yhteisöllisyys. Otamme huomioon asukkaan yksilöllisyyden. Tuemme asukkaiden kuntoutumista parhaalla mahdollisella tavalla. Meillä on hoitajia arkena vuorossa aamuisin 4, iltaisin 3 ja öisin yksi. Viikonloppuisin aamuisin 3, iltaisin 3 ja öisin yksi. Lisäksi meillä käy avustavia työkavereita auttamassa vki iltaisin.

Asukkaiden ajatuksia Isopurjeesta:  
”Tykkään asua ja ikäni olen asunut”





"Minulla on hyvä koti"



### Bella Rosa

2.krs. Asukaspaikkoja 17. Oma rauha omassa huoneessa, mutta käytössä myös viihtyisä yhteinen tila, jossa voi viettää aikaa muiden kanssa. Ideoimme ja toteutamme yhdessä mielekästä arkea, johon myös panostamme. Meillä saa olla oma itsensä, yksilöllisyys on meille tärkeä asia. Meillä on ohjaajia arkena vuorossa aamuisin 4, iltaisin 3 ja öisin yksi. Viikonloppuisin aamuisin 3, iltaisin 3 ja öisin yksi. Lisäksi meillä käy avustavia työkavereita auttamassa vkl iltaisin.

Asukkaiden ajatuksia Bella-Rosasta:

"Moittia ei voi"

"Henkilökunta on plus-merkkinen"

"Ihan hyvä täälläkin olla, vaikka entiseen välillä kaipaan"

### Kotipirtti

2. krs. Asukaspaikkoja 18. Kotipirtissä huumori kukkii ja asukkaat ovat eläväisiä. Hoitajat ovat avuliaita ja hyvällä tuulella. Meillä on ohjaajia arkena vuorossa aamuisin 4, iltaisin 3 ja öisin yksi. Viikonloppuisin aamuisin 3, iltaisin 3 ja öisin yksi. Lisäksi meillä käy avustavia työkavereita auttamassa vkl iltaisin.

Asukkaiden ajatuksia Kotipirtistä:  
"Kotipirtissä on myös viihtyisä asua"  
"Tämä paikka on hyvä"  
"Antaisin meleko paljo pisteitä"



### Muistola

3.krs. Asukaspaikkoja 17. Meillä on lämminhenkinen työyhteisö ja huumorilla höystetty arki. Asukkaat ovat aktiivisesti arjessamme mukana. Meillä on ohjaajia arkena vuorossa aamuisin 4, iltaisin 3 ja öisin yksi. Viikonloppuisin aamuisin 3, iltaisin 3 ja öisin yksi. Lisäksi meillä käy avustavia työkavereita auttamassa vkl iltaisin.

Asukkaiden ajatuksia Muistolasta:

"Ei tarvi olla yksin"

"Hyvä ruoka ja ei tarvi olla yksin"

"Paikka on hyvä, mukavia kavereita"





## Hannala

3.krs. Asukaspaikkoja 17. Ammattitaitoinen henkilökunta tekee työtä suurella sydämellä. Ilmapiiri on lämmin ja välittävä, eikä huumoriakaan puutu. Meillä on yksi iso yhteinen oleskelutila "pirtti", jossa voidaan yhdessä rauhoittua katselemaan vaikkapa elokuvaa tai laulamaan tuttuja, vanhoja lauluja. Meillä on ohjaajia arkena vuorossa aamuisin 4, iltaisin 3 ja öisin yksi. Viikonloppuisin aamuisin 3, iltaisin 3 ja öisin yksi. Lisäksi meillä käy avustavia työkavereita auttamassa vkl iltaisin.

Asukkaiden ajatuksia Hannalasta:

"Olen ihan tykännyt. Pojat ja tytöt on viihtyisiä"

"Viihtynyt hyvin, tutuksi tullut paikka"



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

Fregatissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9solutions. Hoitajakutsujärjestelmässä asukkaalla on mahdollisuus saada kutsuranneke, jonka avulla hän voi hälyttää apua vuorokaudenajasta ja sijainnista riippumatta. Asukkailla on mahdollisuus saada huoneeseen liiketunnistimet. Tällöin asukkaat, jotka eivät osaa hälytysranneketta käyttää, saavat avun paikalle tarvittaessa liikkeelle lähtiessä eri vuorokausiaikoihin räätälöiden, joko ympärivuorokauden tai yöaikaan. 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 laitehuollon. 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 soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Fregatin 9solutions pääkäyttäjät; Kirsi Koskela, tiimiesihenkilöt ja yksikön johtaja

9Solutions tuki: p. 020 752 9055



#### 4.4.4 TERVEYDENHUOLLONLAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

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

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus on luettavissa henkilöstölle N-asemalla, Fregatti.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. AlluMedical vuosihuoltaa kaikki laitteet ja apuvälineet säännöllisesti yleensä alkuvuodesta. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen tarvittaessa yhteistyössä fysioterapeutin kanssa ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointitietojen rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietojen sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Oulun kaupungin apuvälineiden saatavuudesta ja huolloista palvelut järjestää Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri.

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. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt:

Ryhmäkotien sairaanhoitajat ja yksikön johtaja Meeri Kelahaara

## 9. 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 ovat saatavilla henkilöstölle N- asemalla, kansiossa Fregatti. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka ja Lifecare -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. Lifecare-asiakastietojärjestelmän tunnukset edellyttävät erillisen tietoturvatentin, Granite-partners kokeen tenttimisen 3v. välein.

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

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

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

Oulun hyvinvointilautakunta toimii rekisterinpitäjänä Oululaisten asukkaiden osalta asiakastietojen osalta; Oulun kaupungin asumispalveluiden tietosuojaseloste on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustaululla. Henkilökunta ohjaa ja opastaa asukkaita ja omaisia tarvittaessa käytännön kysymyksissä tietoturva-asioihin liittyen.

Attendo Oy:n tietosuojavastaava  
Tietosuojavastaava:  
Fredrik Lagercrantz, Attendo Group CFO ja DPO  
Attendo  
Box 715  
18217 Danderyd

Suomessa tietosuojasta vastaa:  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
p. 030 634 2000  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

Oulu tietosuojavastaava:  
Attendo Oy

Päivi Kivijakola  
Tietosuojakoordinaattori  
Elektroniikkatie 2 A  
90590 Oulu  
tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot  
Hoivakodin johtaja, Meeri Kelahaara p. 040 9650 887, meeri.kelahaara@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, viikko-ohjelmat sekä asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi 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 Fregatin yhteisiä omaisten/läheisten iltoja kaksi kertaa vuodessa omaisten toiveesta, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Omaisten tapaamisia järjestetään myös tarpeen mukaan kuukausittain. Poikkeusolojen aikana teknologia mahdollistaa Teams-tapaamiset omaisten kanssa.

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 palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022/tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2024.

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

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

### Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskesustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

**Loppuarviointi:** kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme sovitujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdeillä - tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
<b>ASIAKASKOKEMUS</b>	Asukkaat kokevat itsensä arvokkaaksi ja heillä on turvallinen olo.	Sanoitetaan asioita: kerrotaan, milloin tapahtuu mitään, esim. lääkkeiden jakaminen klo 19.00. Suunnitellaan työjärjestys, priorisoidaan tehtävät.	Jatkuva.	Kaikki vastuussa.	Maaliskuun talon kk-kokouksessa.	
<b>LÄHEISKOKEMUS</b>	Läheiset ovat tyytyväisiä ja luottavat, että asukkaat saavat arvokasta hoitoa. Läheiset tietoisia asioista.	Keskitytään kohtaamisiin. Kaikkien tekstileihin tilataan silittävät nimitarrat.	Nimitarrat vaatteissa helmikuun loppuun mennessä.	Meeri tilaa nimitarrat. Hoitoapulaiset silittävät hoitajien avustamana tarrat.	Maaliskuun talon kk-kokouksessa.	
<b>HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI</b>	Tasapuolisuus ja jämäkkyys paransi. Avoin ilmapiiri säilyi. Tyytyväisyyden nousu.	Sanotaan asioista suoraan, mutta kohteliaasti. Meeri tiedottaa sekä osallistuu tiimipalaveriin.	Jatkuva, kuukausittain.	Kaikki ja Meeri.	Maaliskuun talon kk-kokouksessa.	

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdeillä-menettelyn avulla.

### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Oulu 31.3.2024

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Meeri Kelahaara



## 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.