

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Rovaniemi	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialue: Lapin hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Hillankukka Oy			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Hangaspisto 2, 96300 Rovaniemi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen – ikääntyneet 58 paikkaa, palveluasuminen – ikääntyneet 2 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Hangaspisto 2			
Postinumero 96300		Postitoimipaikka Rovaniemi	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Emilia Alasalmi		Puhelin 044 4944 390	
Sähköposti emilia.alasalmi@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.6.20211			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelut, tehostettu palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy Elintarvikkeet: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Pesulapalvelut ja siivous: SOL Apteekki ja annosjakelu: Saarenkylän apteekki			

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

### Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Hillankukassa on turvata asiakkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti ja/tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Tarjoamme tavallista ja ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Hillankukassa tarjoamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

Visiomme on olla vahvistamassa ihmistä, ja se eteen teemme joka päivä töitä. Meillä on unelma, jonka tavoitteena on olla arvostetuin ja halutuin yhtiö Suomessa – tämän myötä olemme aloittaneet Attendon muutosmatkan. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuuden tunne säilyy. Asiakkaiden läheisiä osallistetaan mahdollisuuksien mukaan asukkaiden arkeen. Hillankukassa järjestetään tapahtumia ja omaiset sekä läheiset kutsutaan aina mukaan. Hoitajat, sairaanhoitajat ja esihenkilö ottavat lämmöllä vastaan vieraat ja tutut yksikköön vierailulle. Asiakkaiden ja läheisten toiveet huomioidaan ja kirjataan Hilkkasukastietojärjestelmään.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

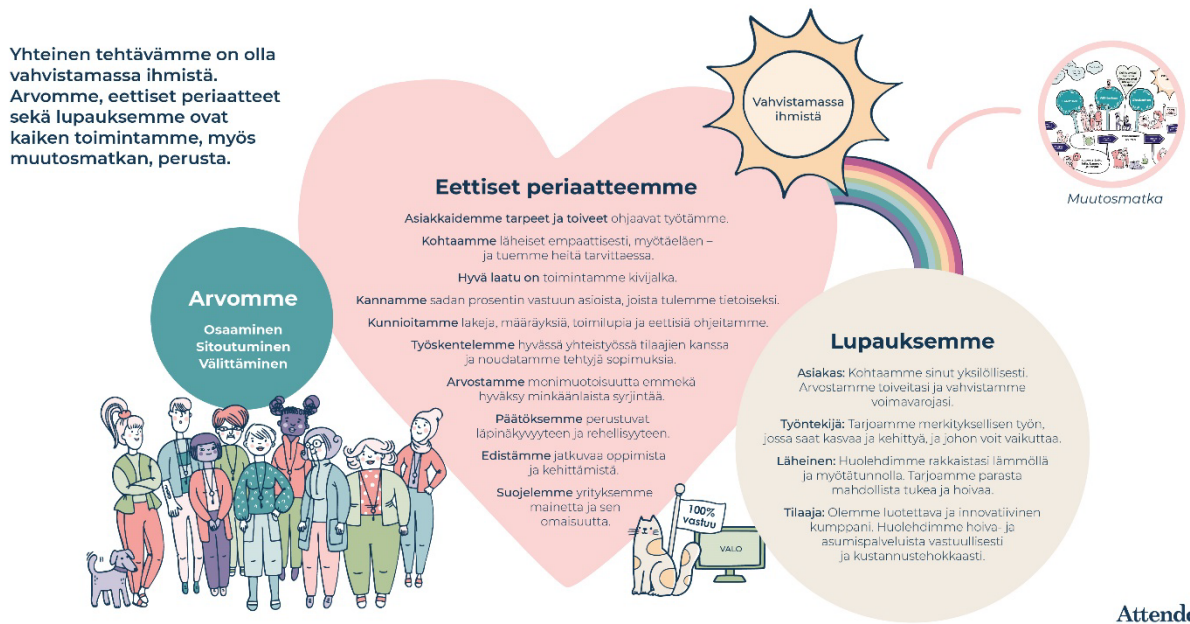
Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

**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.

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



### Attendon kulttuurin kivijalka

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeus, asukkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, asiantunteva, lämmin sekä aito vuorovaikutus, yksityisyyden kunnioittaminen sekä turvallisuus. Me Hillankukassa pyrimme tiiminä löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiomme. Arvomme luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Attendo Hillankukassa meillä on kaksi Asiakaskokemus -, eli ASKO-valmentajaa, joiden tehtävänä on yhdessä yksikön tiimiesihenkilöiden kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. ASKO-valmentaja pitää työyhteisön kanssa ASKO-keskusteluja eri teemojen mukaisesti vähintään

kvartaaleittain. Lisäksi yksikössämme toimii Laatukoordinaattori, jonka tehtävänä on muun muassa osallistua laatuun liittyviin hankkeisiin ja palaveriin yksikössään (esim. poikkeamien läpikäynti) sekä olla mukana jalkauttamassa uusia toimintatapoja.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** sijaisten tai henkilöstön puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Riskiä minimoidaan hyvällä perehdytyksellä, aseptisella ja huolellisella hoitotyöllä, mahdolliset infektiot hoidetaan Lapin hyvinvointialueen yhteisillä ohjeistuksilla. Perehdytys tehdään Attendon sähköisen perehdytysohjelman Valon avulla kaikille uusille työntekijöille. Perehdytyksestä vastaavat Hillankukan tiimiesihenkilöt yhdessä yksikön johtajan kanssa. Kotien arkiperehdytyksestä vastaavat hoitajat. Työvuorolistoja laadittaessa varmistetaan, että kaikille tulee riittävästi lepoaikaa työvuorojen välissä.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Hillankukassa lääkehoidosta vastaavat yhteistyössä tiimiesihenkilöt, tiiminvetäjä sekä sairaanhoitaja. Attendo Hillankukassa on käytössä LOVE-lääkeluvat. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat lääkehoitoluvat ja niiden päivittäminen on jatkuvaa ja tarpeen mukaista. Uusien hoitajien tulee tehdä lääketentit ensimmäisen kuukauden aikana työsuhteen alkamisesta, jonka lisäksi kolmen kuukauden sisällä GER1, GER 2 sekä KIPU-kurssit. Molempiin kerroksiin nimetään lääkevastaava, jolla varmistetaan, että jokaisessa vuorossa on vähintään kaksi lääkehoitoa toteuttava hoitajaa. Tavoite on kuitenkin, että jokaisella osastolla olisi yksi lääkeluvallinen. Yöaikaan yksikössä työskentelee vähintään yksi lääkeluvallinen. PKV- ja N-lääkkeistä on käytössä lääkepakkaukskohtaiset kulutuskortit. Vanhentuneet ja ylijääneet kuuriluonteiset lääkkeet palautetaan yhteistyöapteekkiin hävitettäviksi. Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat kirjataan Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmään ja ne käsitellään kuukausittain palaverissa.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Katajahovissa noudatetaan tietoturvaohjeita, kirjaamiset Hillka-asiakastietojärjestelmään tehdään asiallisesti ja ajantasaisesti, näin varmistetaan tiedonkulku. Asukkailta ja/tai heidän läheiseltään kysytään asukkaan kuvauslupa muuttaessa Hillankukkaan ja sitä noudatetaan kuvausten osalta. Koko henkilökunta on suorittanut pakollisen GDPR-koulutuksen, uusien tulee se suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana työsuhteen alkamisesta. Esihenkilö varmistaa, että kurssi suoritetaan. GDPR on uusittava vuosittain.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus pidetään ajan tasalla ja suhteessa asukasmäärään. Tiimiesihenkilöt käyvät tehtävänkuvat läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Jokaiseen vuoroon nimetään vastuuhenkilö työvuorolistoihin. Vastuuhenkilö on myös vuoron lääkeluvallinen.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**
- Hillankukan tilat sijaitsevat kahdessa kerroksessa, tilat ovat valoisa ja esteettömät liikkua. Suurimmalla osalla asukkaista on jonkinlainen liikkumisen apuväline ja niiden kanssa pystytään sujuvasti liikkumaan sisätiloissa ja piha-alueilla. Palohälytysjärjestelmä testataan säännöllisin väliajoin. Henkilökunnan apuna siirroissa on apuvälineet (esim. sähköiset potilasnosturit ja erilaiset siirtoja helpottavat siirtolakanat). Näillä varmistetaan asukasturvallisuutta hoivatyön yhteydessä. Henkilökuntaa koulutetaan Ergonomia, Validaatio- ja Avekki-koulutuksilla. Näistä koulutuksista saadaan keinoja uhkaavista tilanteista selviämiseen. Mahdollisista uhkatilanteista tehdään poikkeamailmoitus ja asia käsitellään henkilökunnan kanssa välittömästi ja kuukausipalaverissa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Hyvä raportointi ja kirjaaminen takaavat parhaan tiedon kulun. Muistamme, että meitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Atso mobiilisovelluksen avulla tiedotetaan ja viestitään yksikön asioista, ei asukasasioita.

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. 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, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit. Jokaisella työntekijällä on myös vastuu riskienhallinnan osa-alueista yhdessä esihenkilön kanssa. Vastuualueita on kuvattu hoitajan työnkuvauksessa sekä omahoitajan kuvauksessa. Vastuualueet tarkastetaan vuosittain. Jaetut vastuualueet takaavat, että työ tulee hoidettua loppuun asti. Epäkohdista pyritään keskustelemaan avoimesti ja yhdessä miettien korjaavia toimenpiteitä.

#### Riskienhallinta infektiotartuntoihin 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 infektiolääkäreiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, 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 infektiota.

<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
- lääkehoito: 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:* Annospalveluasiakkaiden kohdalla Hillankukasta otetaan yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin, Saarenkylän apteekkiin ja pyydetään mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoita 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 tilaust määrä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektioptilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkien riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimeja, 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 varastoitu 2 päivän vararuuat 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 vaarantamiseen, 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, laatu-poikkeamat 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 tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hillankukan N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Hillankukassa laatuvaastaava vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Yksikön johtaja tai tiimiesihenkilöt käsittelevät kuukausittain poikkeamat, jonka lisäksi haetaan keinoja asioiden kehittämiseen ja parantamiseen.
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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä tehdessä asiaan palataan säännöllisesti ja varmistetaan että toimenpide on ollut riittävä. Lisäksi 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.
3. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa 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 epäkohtien uhkia asiakkaan

sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Lisäksi asia käydään vuosittain läpi tiimipalaverissa. 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 tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot jaetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta yksikön henkilökunnalle, jonka lisäksi ne löytyvät yksikön yhteiseltä N-asemalta.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

##### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esihenkilöt vastaavat yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty ja läpikäyty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Suunnitelmaa päivitetään uusien, henkilöstöltä ja esihenkilöiltä nousseiden kehitysideoiden myötä yksikön toiminnan mukaiseksi.

##### **Yksikön esihenkilö**

Emilia Alasalmi, Geronomi (AMK)

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

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

##### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Hillankukan omaavonntasuunnitelman löytää yksikön N-asemalta, jonka lisäksi omaavonntasuunnitelman löytää Hillankukan verkkosivuilta. Työntekijät käyvät allekirjoittamassa omaavonntasuunnitelman luettuaan sen N-asemalla.

#### 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 erilaisilla mittareilla, esimerkiksi MMSE-, MNA- ja FRAT-arvioinneilla. Lisäksi Hillankukassa tehdään säännöllisesti ja tarpeen mukaan asukkaille omahoitajan toimesta lain mukaiset RAI-arvioinnit. 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 lähtökohdana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

##### 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 sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

## 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 itsemääräämisoikeus on yksi Hillankukan toiminnan perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa, sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat rytmittämässä Hillankukan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti, asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Hoitohenkilökunta kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. 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 intrassa. Hoitava lääkäri myöntää luvat tarvittaessa rajoittamisiin. Rajoittamisista tehdään kirjaukset ja arvioidaan rajoittamisen tarvetta aina asukaskohtaisesti. Hoitavan lääkärin kanssa arvioidaan tilanne säännöllisesti. Hoitajat arvioivat ja kirjaavat päivittäin rajoittamistoimenpiteiden käyttöä. Rajoittaminen on aina se viimeinen keino asukkaan turvallisuuden takaamiseen, kun muut keinot on kokeiltu.

### **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, häiritsevät tapahtumat 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 vastuhenkilölle 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 ryhdytti. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun palautteen aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken sekä yhteisesti työyhteisön palaverissa. Näin pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

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

Attendo Hillankukassa asukkailla ja omaisilla kysytään mielipiteitä arjen askareiden ja tapahtumien yhteydessä, jonka lisäksi kerran kuukaudessa järjestetään ryhmäkoodittain asukaskokous, johon asukkaat voivat halutessaan osallistua. Asukaskokousten tarkoituksena on saada asukkaiden toiveet kuulluksi. Palaute otetaan vastaan ja niistä keskustellaan henkilöstön kanssa, jotta pystymme, huomioidaan asukkaiden ja omaisten toiveet mahdollisimman hyvin. Omahoitajat ovat vähintään kerran kuukaudessa yhteydessä omaiseen asukkaan asioista yhdessä ennalta sovitulla tavalla. Omaisella on myös mahdollisuus osallistua lääkärinkierrolle, sekä tarvittaessa henkilöstö ilmoittaa omaisille tärkeistä muutoksista. Hillankukassa omaiset osallistuvat voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemiseen yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa. Vähintään neljäkertaa vuodessa omaisille lähetetään kirje, jossa kerrotaan Hillankukan kuulumisia.

### **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 palauttekanavan kautta. Asiakkailla ja omaisilla/läheisillä 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.

### **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 kehittämiseksi, 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. Tyytyväisyyskyselyiden tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma jokaiselle vuodelle. Vuoden 2023 kehittämiskohteena on muun muassa työihtiyyden lisääminen, omahoitajahetkien lisääminen sekä asukkaan ja heidän toiveidensa kuuntelu.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Muistutuksen vastaanottaja on yksikön johtaja. Muistutukset toimitetaan hyvinvointialueella toiminnasta vastaavalle virkamiehelle Annukka Marjala, [annukka.marjala@lapha.fi](mailto:annukka.marjala@lapha.fi).

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

[sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi)

Postiosoite:

Merikratos Oy / sosiaaliamies, Ruissalontie 11 b, 20200 Turku  
neuvonta ti-to klo 10–13, puh. 050341 5244

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön 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 on 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.

- Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmiiä ja riittävän levon saantia.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti.
- Yksilölliset, sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta joustavat asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhteisöön ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asukkaan kunnan ja voimavarojen mukaan päivittäin.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omaohitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän järjestelmän avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa viikoittain sekä kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa 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-arvioinnit puolivuositain. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohitajan/-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 omaohitajan/-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. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti alkaen klo 7, lounas noin klo 11.30, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen noin klo 16 sekä iltapala alkaen klo 19. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpi yön, heidän sitä halutessa. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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 suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä 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 infektiota. Hillankukan ryhmäkotien ovien vieressä, sekä pääoven eteisessä on käsidesinfektiota, jota suositellaan käyttämään hoivakotiin tullessa sekä sieltä lähtiessä, lisäksi ohjeita oikeaoppiseen käsien desinfiointiin on pitkin yksikköä. 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 riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

#### **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 Rovaniemen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäripalveluissa pyritään käyttämään asukkaan aiemmin käyttämää hammaslääkäripalvelua. Hammasteknikon palveluissa hyödynnetään paikallista teknikkaa, joka tarvittaessa tekee kotikäyntejä. Jokaiselle asukkaalle tehdään yksilöllinen suunhoidonsuunnitelma voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

Kiireetön sairaanhoito: Lääkäripalvelut tulevat Rovaniemen kaupungin ikäosaamiskeskuksen kautta. Attendo Hillankukassa käy lääkäri kerran viikossa. Lääkäri päättää asukkaan lääkeshoidosta ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä esimerkiksi infektioiden hoidossa, jolloin asukkaan hoito voidaan toteuttaa Hillankukassa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Lapin keskussairaalassa. Attendo Hillankukka hyödyntää myös Rovaniemen kaupungin käytössä olevaa geriatriasta päivystyspuhelinta, johon voidaan ottaa yhteyttä akuuteissa tilanteissa. Käytännöstä on Rovaniemen kaupungin laatimat ohjeistukset henkilökunnan ilmoitustaululla, sekä perehdytyskansiossa. Asukkaan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, tulostetaan hänelle aina SH-lähetelmä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolemantapauksissa noudatamme Rovaniemen kaupungin tekemää ohjeistusta, joka koskee myös yksityisiä palveluntuottajia. Ohjeistus löytyy henkilökunnan toimistosta sekä perehdytyskansioista. Äkillisen kuolemantapauksen sattumassa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

#### **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. Seurataan asukkaan vointia päivittäisissä toiminnoissa, lisäksi tehdään hoitajien toimesta tarvittavia perusmittauksia (verenpaine, paino, verensokeri jne.) Hoitajat seuraavat verenpainetta ja painoa kuukausittain, tarvittaessa useammin. Laboratorionäytteet otetaan hoivakodin sairaanhoitajien toimesta lääkärin määräyksellä. Määräaikaistarkastukset, ravitsemuksen seuranta, kaatumisriskin seuranta, ja esimerkiksi silmänpohjakuvaukset järjestetään tarpeen mukaan.

Sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaan lääkemuutoksista ja erityisestä hoidon tai huomioinnin tarpeesta menee tieto henkilöstölle. Henkilökunta huomioi päivittäiskirjaamisessa lääkityksen vaikuttavuutta ja mahdollisia sivuvaikutuksia, näiden lisäksi seurataan verenpainetta, pulssia ja painoa lääkärin ohjeiden mukaan.

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

Yksikön sairaanhoitajat yhdessä tiimiesihenkilöiden 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 yksikön sairaanhoitajat yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa. 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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Tytti Petäjällä (Sairaanhoitaja), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Leena Nurro**

Attendo Hillankukassa jokainen lääkehoitoon osallistuva hoitaja suorittaa tarvittavat teoriaopinnot LOVE-läkehoidonvarmistaminen alustalla (laskut, teorian, PKVn, Ger1, Ger2 ja Kipu). Teoriaopintojen jälkeen jokainen lääkehoitoa toteuttava hoitaja antaa yksikkökohtaiset näytöt osaamisestaan. Lääkehoidon perehdytys kuuluu myös osana lääkelupien suorittamista. Perehdytysvaiheessa käydään läpi yksikkökohtainen perehdytyslomake, sekä luetaan Hillankukan lääkehoitosuunnitelma. Lääkeluvan omaavat hoitajat jakavat annosjakelupussit kerran vuorokaudessa koti kohtaisesti päiväannoksiin erillisille tarjottimille kahden hoitajan toimesta. Lisäksi lääkeluvan omaavat hoitajat jakavat myös viikoittain lääkehuoneessa asukkaiden lääkkeet lääkelistan mukaisesti dosetteihin ja toinen hoitaja tarkastaa jaon virheettömyyden. Lääkkeet tilataan asukkaille sähköisen järjestelmän kautta. Sairaanhoitajat yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa valvovat lääkehoidon toteutusta ja vaikuttavuutta osaltaan ja tekee hoitavan lääkärin kanssa yhteistyötä.

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yksikön toiminnasta tiedotetaan yhteistyökumppaneita säännöllisesti uutiskirjeen muodossa puolivuosittain. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa terveyskeskus, terveyskeskuksen laboratorio, SAS- työryhmä, Lapin hyvinvointialueen palveluvastaava, kotisairaala sekä Lapin keskussairaala.

#### **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 tuotettuja palveluita Attendo Hillankukassa:

Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy

Elintarvikkeet: Meira Nova

Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamarck

Pesulapalvelut ja siivous: SOL

Apteekki ja annosjakelu: Saarenkylän apteekki

## **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 vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä 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 suosittujen ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on lain mukaisten mitoitusten mukainen, 0,65 tt/asukasta kohden.

-Yksikön esihenkilö on Emilia Alasalmi, joka on koulutukseltaan geronomi.

-Yksikössä on yhteensä 4 sairaanhoitajaa, 1 fysioterapeutti 50 % työajalla, 39 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on neljä, hoitoapulaisen ja siistijän nimikkeellä.

-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. Sijaisten hankinta 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. 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, suosittujen kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten 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 perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Omahoitajaan tehtäviin tutustutaan omahoitajan tehtävänkuvan avulla, jonka lisäksi omahoitaja tutustuu omahoidettavan asioihin tutustumalla asukkaaseen ja hänen läheisiinsä.

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. Täydennyskoulutusveloite 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

Attendo Hillankukka toimii kaksikerroksissa rakennuksessa, osoitteessa Hangaspisto 2, 96400 Rovaniemi. Yksikössämme on yhteensä 60 asiakashuonetta. Huoneet ovat kooltaan, vaihtelevasti 22 m<sup>2</sup> tai 26 m<sup>2</sup>. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia, Suvanto, Varpu, Usva ja Koivu. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on oma terassi tai parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

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 hillitty 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 aidattu piha-alue, 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 sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Hillankukan ensimmäisessä kerroksessa on oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukaspyykki, lakanoita lukuunottamatta. Yksikkömme 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 ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan sekä talossa että ostopalveluna
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin sekä pesulan pestäviin.
- Säännölliset hygieniamittaukset.

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

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

Attendo Hillankukassa on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä 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 laitehuoloin. 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, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. 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.

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

Henna-Kaisa Luiro, henna-kaisa.luiro@attendo.fi, puh. 0417323555

Vastuuhenkilön perehdyttäminen ja kouluttaminen tehtävään niin, että hän on tietoinen vastuustaan, koska siinä voi joutua vastaamaan todella vakavasti, jos laiminlyönti aiheuttaa asiakkaalle vammaa tms.

#### 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, nämä löytyvät N-asetmalta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita sekä sänkyjä. Asiakkaan omahoitaja, sairaanhoitaja tai yksikön fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys 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**

Alisa Mesilaakso, alisa.mesilaakso@attendo.fi, 0444944394

## 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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset N-asetmalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen ja käy sen vuosittain läpi uudelleen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasojia, 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. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti tietosuojaja 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**

Emilia Alasalmi, [emilia.alasalmi@attendo.fi](mailto:emilia.alasalmi@attendo.fi), puh. 044 4944 390.

## 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 asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa 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 laatuajärjestelmä 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 ja toteutetaan uudelleen syyskuussa 2023.

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

### **Kehtämssuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

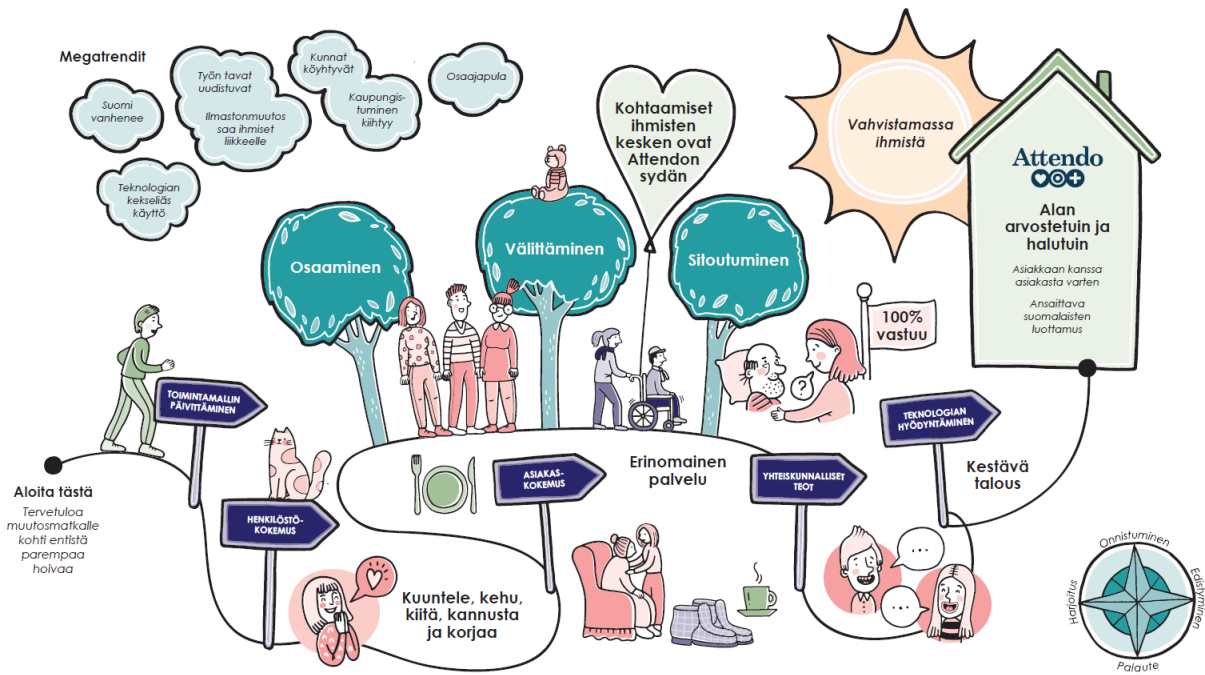
Meillä on unelma: haluamme olla hoiva-alan arvostetuin ja haluttavin yhtiö Suomessa. Unelman saavutettuumme töissä on päivittäin hyvä ja kannustava tunnelma, alan parhaat ammattilaiset jonottavat päästäkseen meille töihin ja asukkaat päästäkseen juuri meille asumaan. Läheiset, kunta-asiakkaamme ja viranomaiset puolestaan kertovat kilvan tarinoita siitä, miten hyvin asiat meillä ovat ja suosittavat meitä innolla. Liiketoimintamme on terveellä pohjalla ja arkinen yhteistyö ihmisten kesken on kaikkien kesken sujuvaa ja antoisaa.

Unelman saavuttaaksemme meidän tulee ansaita suomalaisten luottamus. Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen - kertovat, miten haluamme työtämme tehdä ja työntekijöitämme ja asiakkaitamme eli asukkaita, heidän läheisiään ja kuntia palvella. Kaikkien suomalaisten luottamus meitä kohtaan vahvistuu, kun toimimme sovittujen pelisääntöjen mukaan ja huolehdimme paitsi laadukkaasta hoivasta, myös asiakkaiden ja attendolaisten hyvinvoinnista.

Vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Arkisissa kohtaamisissa nimittäin vahvistuu luottamus Attendon ja suomalaisten kesken: kohtaamiset ihmisten kesken ovat yhtä kuin Attendon toiminnan sydän. Toimintakulttuurissamme ovat etenkin viime vuosina painottuneet tekninen laatu ja voimakas kasvu. Viime vuoden hoivakriisi osoitti, että myös Attendon toimintakulttuuri kaipaa näkökulman muutosta: tuotannosta ihmisen näkökulmalle. Näkökulman vaihtaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että teemme kaiken jatkossa toisin. Moni asia kaipaa ainoastaan päivittämistä, ei suurta muutosta.

Sitoudumme erinomaisen palvelun lupauksiimme ja toimimme niiden mukaisesti. Kiinnitämme oman porukan kesken jatkossa nykyistä enemmän huomiota vastuun kantamiseen ja palautteeseen. Siis: kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi – sataprosenttisesti. Pidät huolen, että asia tulee hoidetuksi tai viestit asiasta henkilölle, joka ottaa kopin sinulta. Haluamme kehittyä paremmaksi, joten jatkossa annamme ja vastaanotamme palautetta aktiivisesti. Kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Suhtaudumme palautteeseen kuin lahjaan, sillä se antaa meille yrityksenä ja jokaiselle meille yksilönä mahdollisuuden parantaa toimintaamme.

Kokemukset kertovat, miten olemme matkallamme edenneet. Yhdessä harjoittelemalla, toimimalla ja toisiamme kannustamalla onnistumme ja saavutamme unelmamme.



*Attendon muutosmatka*

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

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Omahoitajat yhteydessä omaiseen kerran kuukaudessa	Toimiva ja hyvä yhteistyö Hillankukan ja läheisen välillä	Vuosi 2023	Omahoitajat
Asukkaiden ja heidän toiveidensa kuunteleminen	Tyytyväiset ja hyvinvoivat asukkaat	Vuosi 2023	Jokainen yksikössä työskentelevä
Työviihtyvyyden lisääminen	Tyytyväinen, sitoutunut ja työssään viihtyvä henkilöstö	Vuosi 2023	Jokainen yksikössä työskentelevä

**10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Rovaniemellä 6.7.2023	
Allekirjoitus <i>Emilia Alasalmi</i>	Nimenselvennys  Emilia Alasalmi



Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma

<b>1. Toiminnanharjoittajan tiedot</b>	
Toiminnanharjoittajan nimi (yrityksen nimi)	Attendo Oy
Y-tunnus	1755463-2
Toimintayksikön nimi	Attendo Hillankukka
Postiosoite	Hangaspisto 2
Postinumero ja postitoimipaikka	96400 Rovaniemi
Yhteyshenkilö, puhelinnumero ja sähköpostiosoite	Emilia Alasalmi puh. 044 4944 390 emilia.alasalmi@attendo.fi
<b>2. Toiminnan kuvaus ja tilat</b>	
Tiloissa tarjottava toiminta/palvelu	Ikäihmisten ympärivuorokautinen hoito, 58 paikkaa ja palveluasuminen 2 paikkaa.
Toiminta-ajat	Ympäri vuorokautinen
Henkilömäärät	60 asukasta, 17 henkilökuntaan kuuluvaa.
Wc- ja vesipisteiden määrät	Wc-pisteet 65 kpl Vesipisteet 67 kpl
Siivous- ja pyykkihuolto	Yksikössä on oma keittäjä, siistijä ja hoiva-avustaja. Hoiva-avustaja huolehtii yksikön pyykkihuollon.
Kiinteistöhuolto	Yksikön kiinteistöhuolto on järjestetty Coorin toimesta.
Jätehuolto	Jätehuolto on järjestetty siten, ettei jätteistä aiheudu terveyshaittaa jätehuollon missään vaiheessa. Jätehuollolla tarkoitetaan jätteiden säilyttämistä, keräämistä, kuljettamista, käsittelyä ja hyödyntämistä. Jäteastiat on sijoitettu ja hoidetaan siten, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estetty huolehtimalla siitä, että jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja että tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni.  Tartuntavaaralliset jätteet, kuten viiltävät ja pistävät jätteet, kerätään ja säilytetään varoitusmerkinnöillä varustetuissa astioissa ja toimitetaan asianmukaiseen hävitykseen.  Kohteessa on toimiva ja asianmukainen jätevesijärjestelmä.
Toiminnassa käytettävät laitteet	Käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ylläpidetään tietoja ja listaa lain vaatiman laiterekisterin avulla.
Pintojen desinfiointi, työvälineiden sterilointi/desinfiointi	Kosketus- ja tartuntapinnat pyyhitään ja desinfioidaan yhtiön siivoussuunnitelman taajuuksien mukaisesti huomioiden myös epidemiakaudet. Työvälineiden desinfiointi tapahtuu Dekossa. Siivouksessa käytetyt välineet voidaan desinfioida myös manuaalisesti.
<b>3. Tilojen terveydelliset olosuhteet</b>	
Fysikaaliset: ilmanvaihto	Yksikössä on koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto.

	<p>Kiinteistöhuolto valvoo ilmanvaihdon toimivuudesta jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Ilmanvaihtohuolto toteutetaan yksikössä 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy) kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta. Ilmanvaihto huollot sisältyvät kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p> <p>Rakennusautomaatio hälyttää ilmanvaihtopoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen.</p> <p>Ilmanvaihtohuolto dokumentoidaan yksikön huoltokirjaan.</p>
Fysikaaliset: lämpöolot, melu ja valaistus	<p>Kiinteistöhuolto valvoo jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Viikkokierros kuuluu osana kiinteistöhuollon vuosisopimusta.</p> <p>Sisälämpötilana pyritään pitämään vaihteluvälillä 22–24 astetta celsiusta. Rakennusautomaatio hälyttää lämpötilapoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen. Kiinteistöhuoltoon voi ottaa yhteyttä myös poikkeavissa tilanteissa myös yksiköstä käsin.</p> <p>Yksiköiden rakenteet on suunniteltu C1-rakennusmääräysnormien asunnoista määrätyn mukaisesti. Kohteissa on pyritty rakennusvaiheissa ottamaan huomioon sisätilojen akustointi.</p> <p>Yksikkö on varustettu tilakohteisesti riittävällä yleisvalaistuksella. Esimerkiksi lääkehuoneen erityisluonne otettu huomioon. Valaisinten valinnassa on otettu huomioon energiatehokkuus. Kiinteistöhuolto vastaa valaisien toimivuudesta ja huollosta (mm. valonlähteiden vaihto). Valaisimien vaihto kuuluu kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p>
Kemialliset ja biologiset: käytetyt pesuaineet ja niiden aiheuttamat hajut	<p>Yksikössä käytetään Diverseyn pesuaineita niin siivouksessa, keittiössä kuin pyykkihuollossa. Tuotteet ovat pääsääntöisesti hajuttomia. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat saatavilla sähköisesti <a href="https://sds.diversey.com/?guilang=FI">https://sds.diversey.com/?guilang=FI</a>.</p>
Kemialliset ja biologiset: rakenteiden ja toiminnan vaikutus sisäilman laatuun	<p>Ilmanvaihto on säädetty lievästi alipaineiksi suunnitelmien mukaisesti. Ilmanvaihdon nuohous suoritetaan 5 vuoden määräajoin.</p> <p>Toiminnassa johtuen ilmassa voi olla ajoittain hajuhaittoja, joihin on varauduttu ilmanvaihdon tehostamismahdollisuudella</p> <p>Radonpitoisuuksia valvotaan säteilyturvakeskuksen määräyksien mukaisesti.</p> <p>Lähtökohtaisesti toiminnassamme ei ole merkittäviä biologisia eikä kemiallisia riskejä.</p>
<b>4. Toiminnan riskitekijät</b>	
Sijainti ja ympäristö	<p>Yksikkömme sijaitsee rakennetulla alueella, jolloin yksikkö on helposti muun muassa pelastuspalveluiden saavutettavissa. Edellä mainitun takia yksikön riski esimerkiksi pitkäaikaiseen sähkökatkoon hyvin alhainen.</p> <p>Attendo Hillankukka sijaitsee rauhallisella alueella Rovaniemen kaupungin laidalla. Ympäristössä ei ole teollisuutta tai maataloutta. Ympäristöön liittyvät riskitekijät ovat minimaaliset.</p>
Toiminnot, joihin liittyy terveysriski	<p>Yötyö aiheuttaa terveysriskin, joten työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon yövuoroista palautuminen. Mahdollinen väkivallan uhka, jota pyrimme ennakoimaan.</p>
Väestö- ja riskiryhmät	<p>Asiakasryhmänä ikäihmiset. Liikenteen määrä yksikön läheisyydessä on kohtalainen. Asiakasryhmä ei välttämättä itse pysty tunnistamaan tai</p>

	kertomaan olosuhteisiin liittyvistä epäkohdista tai terveyshaitoista, joten toiminnanharjoittajan tehtävänä on toimia tunnistajana ja ehkäisijänä.	
Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset	Toimitiloihin muutokset suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa.	
Huoneiston korjaustarpeet	Yksiköissä suoritetaan jatkuvaa ylläpitokorjausta kiinteistöhuollon toimesta. Lisäksi yksiköiden kuntoa seurataan vuosittain ja sen pohjalta toteutetaan tarvittaessa suurempia kunnossapitoremontteja.	
Pintojen ja tilojen helposti puhtaana pidettävyys	Pinnat ja tilat sisustetaan ja kalustetaan toiminnan laatu huomioiden tarkoituksenmukaisesti. Pinnat ovat käsi- ja/tai konemenetelmin siivottavissa taajuuksin, jotka on määritelty palvelukuvauksessa. Tasopinnat pyritään pitämään vapaina, jotta ne ovat helposti pyyhittävisissä. Lattiamateriaalit soveltuvat koneelliseen puhdistukseen. Kalusteiden kankaat ovat pestävissä.	
Haittaeläimet	Haittaeläimiä tavattaessa ryhdytään torjunta / myrkytystoimiin. Yrityksellä valtakunnallinen yhteistyökumppani liittyen haittaeläinten torjuntaan.	
<b>5. Riskitekijöiden ennaltaehkäisy</b>		
Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty	<input checked="" type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Käyttäjäkysely/sisäilmastokysely on tehty	<input type="checkbox"/> kyllä	<input checked="" type="checkbox"/> ei
Toiminta ja tilojen riittävyys ja soveltuvuus toimintaan nähden	Tilat ovat toimiluvan, sopimusten ja muiden viranomaisten vaatimuksien mukaiset.	
Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta	Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaarailan ilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.	
Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet	Yksikön henkilökunta perehdytetään Attendon yhteistä perehdytysohjelmaa Valoa käyttäen. Perehdytykseen nimetään perehdyttäjä. Perehdytys dokumentoidaan. Kirjalliset suunnitelmat ja ohjeet yksikön toimintaan löytyvät Attendon sähköisestä intranetistä sekä yksikön perehdytyskansista	
Asiakkaiden ohjeistus	Asukkaita ohjeistetaan aina tarvittaessa henkilökunnan toimesta. Yksikössä järjestetään asukaskokouksia n. kerran kuukaudessa.	
Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä	Attendo Hillankukka tekee tiivistä yhteistyötä omaisten, Lapin hyvinvointialueen sekä eri viranomaisten, tavarantoimittajien sekä oppilaitosten kanssa. Myös Terveystalo on yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneistamme.	
Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus)	Yksiköllä on siivoussuunnitelma, jossa on sovittu vastuut ja taajuudet. Siivousta toteutetaan suunnitelman mukaisesti huomioiden tarkemmat työohjeet ja muut ohjeistukset. Siivouksen seuranta tapahtuu manuaalisesti dokumentoiden asukashuoneiden siivouksesta. Seuranta säilytetään yksiköissä.	

<p>Kiinteistöhuolto (huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen; ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus; tilojen korjaukset/toimivuus</p>	<p>Yksikössä on toiminnassa oleva huoltokirja, jossa huoltotehtävät on allokoitu. Suoritetut tehtävät kuitataan huoltokirjaan, jolloin toimintaa pystytään valvomaan.</p>
<p>Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa</p>	<p>Sisäilmahaittaa voi epäillä, mikäli rakennuksessa esiintyy esimerkiksi seuraavanlaisia epäkohtia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• epämiellyttävä/häiritsevä haju, esimerkiksi pistävä tai maakellarimainen haju</li> <li>• tunkkainen ilma</li> <li>• liian alhainen lämpötila tai veto</li> <li>• liian korkea lämpötila</li> <li>• näkyvä home tai kosteusvauriojälki</li> <li>• riittämätön ilmanvaihto</li> <li>• oireilu, joka helpottuu tai katoaa muualla oleskeltaessa (esim. hengitystieoireet, silmien ja ihon ärsytys, päänsärky, väsymys)</li> </ul> <p>Ensimmäisten ongelmien ilmetessä tutkitaan ensin ilmeisimmät aiheuttajat, kuten ilmanvaihto, lämpötila sekä selittävät tekijät. Tämä tehdään kiinteistöhuollon sekä Attendon kiinteistön ylläpitopäällikön toimesta.</p> <p>Mikäli näillä toimenpiteillä ei saada sisäilmaongelmaa ratkaistua, perustetaan yksikkökohtainen sisäilmatoimikunta, johon kuuluu edustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työterveyshuollosta</li> <li>• Edustaja Attendon aluejohdosta</li> <li>• Yksikön johtaja</li> <li>• Alueellinen / yksikön työsuojeluvaltuutettu</li> <li>• Edustus yksikön työntekijöistä</li> <li>• Attendon kiinteistön ylläpitopäällikkö</li> <li>• Kiinteistön omistaja</li> </ul> <p>Ongelmaepäilyn selvittäminen alkaa portaittain seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäilmatoimikunnan järjestäytymiskokous</li> <li>• Työterveyshuollon suorittama työpaikkakysely</li> <li>• Alustava lausunto työterveyshuolloilta</li> <li>• Tarvittavat jatkotutkimukset lausunnon pohjalta</li> <li>• Työterveyslääkäri lausuu olosuhteista jatkotutkimuksen raportin saatuaan</li> <li>• Tarvittavat jatkotoimenpiteet lausunnon perusteella</li> </ul>
<p>Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen</p>	<p>Yksikössä on varauduttu yksikölle kuuluviin epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin liittyviin velvoitteisiin erilaisilla suunnitelmilla (omavalvonta-, lääkehoito-, pelastus- ja varautumissuunnitelmat), järjestelyillä, yhteistyöllä ja koulutuksella ottaen huomioon myös tiedotuksen.</p>
<p>Haittaeläintorjunta</p>	<p>Kts. kohta haittaeläimet.</p>

6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja	
Paikka ja päiväys	Rovaniemellä 6.7.2023
Allekirjoitus	<i>Emilia Alasalmi</i>

## 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.