

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Salla	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Lapin hyvinvointialue	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2227434-4		Sote -alueen nimi: Itäinen sote-alue	
Toimintayksikön nimi Attendo Hopeaharju			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Museotie 6-8,98900 Salla			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 54 asukaspaikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Museotie 6-8			
Postinumero 98900		Postitoimipaikka Salla	
Toimintayksikön vastaava esimies Kati Pirttilä		Puhelin 044 4941070	
Sähköposti kati.pirttila@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 19.12.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Pesulapalvelut: Itä-ajan Pesupalvelu Oy Apteekkipalvelut: Sallan apteekki (annosjakelu Phardamos Oy) Kiinteistöhuolto: COOR (Kotikylän kiinteistöhuolto) Apuvälineiden huolto: AlluMedical Oy (terveydenhuollon laitteet) Diversey Finland Oy (siivouskoneet huollot ja korjaukset) Metos Oy (ammattikeittiölaitteet) Electrolux professional Oy (pesulalaitteet) MV-jäähdytys OY (desinfektiokoneet)			

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Hopeaharju on 54- paikkainen, ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava hoivakoti. Olemme siirtyneet liikkeenluovutuksella Attendolle 14.1.2019. Hopeaharjussa on kaksi siipeä, joista toinen on rakennettu 2009 ja toinen 90-luvun alkupuolella. Molemmilla puolilla on 27 asukashuonetta kooltaan 19-25m<sup>2</sup>. Huoneiden vakiovarustukseen kuuluu hoivasänky ja patja. Asukashuoneen voi sisustaa mieleisekseen omilla tutuilla huonekaluilla. Lisäksi jokaisessa asukashuoneessa on oma wc ja suihku, sekä yhteiskäytössä oleva sauna. Ryhmäkoteja Hopeaharjussa on neljä, kaksi molemmissa siivissä. Ryhmäkoteista löytyy päiväsali ja ruokailutila.

Hopeaharjussa on myös oma vainajien kylmiö, joka sijaitsee ns. alakerran puolella. Molemmissa siivissä sijaitsee toimistotiloja, pyykkihuone, sauna ja pesutilat, henkilökunnan sosiaalitalat sekä lääkehuone ja lisäksi varastotiloja. Lisäksi käytössämme on kesäisin kauniita sisäpihoja aidattuine piha-alueineen. Alkuvuodesta 2024 aukaisimme uudet pyykkitalat uusilla koneilla toimistokäytävän väestötiloihin.

Hopeaharjussa toimistokäytävällä pääsisäänkäynnin luona on Hopeaharjun oma valmistuskeittiö. Keittiössä valmistetaan ruokaa paitsi oman talon väelle, myös muihin Sallassa sijaitseviin Attendo koteihin, kunnan sosiaali- ja terveyskeskukseen, sekä hyvinvointialueen kotihoidon asiakkaille. Attendolla on käytössä neljän viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistan ovat suunnitelleet ravitsemukseen erikoistuneet ammattihenkilöt yhteistyössä Gery Ry:n kanssa. Ruokalistalla on huomioitu ikäihmisten ravitsemussuosikset ja lisääntynyt proteiinin tarve. Hopeaharjussa tarjotaan asukkaalle aamupala, lounas, päiväkahvi sekä kahvileipä tai makeapala, päivällinen ja iltapala ruokalistan mukaisesti. Halukaille tarjotaan myös yöpalaa ja välipaloja.

Hopeaharjun siivouksesta huolehtivat talon omat siistijät. He huolehtivat siisteyden ylläpitämisestä siivousohjelman mukaisesti. Yleinen siisteyden ylläpito kuuluu jokaiselle Hopeaharjun työntekijälle.

Asukkaan muuttaessa Hopeaharjuun hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja huolehtii, että asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaan tiedot ja, että tiedot asukkaasta ovat ajan tasalla. Hän myös pitää yhteyttä läheisiin ennakkoon sovitulla tavalla ja viettää omahoitajahetkiä asukkaan kanssa. Omahoitaja käy asukkaan ja läheisten kanssa läpi asukkaan toimintatapoja ja historiaa. Meillä Hopeaharjussa on tärkeää tuoda asukkaan arkeen asukkaalle tärkeitä elementtejä.

Asukkaan muutettua hoivakotiin hänelle laaditaan RAI- ja voimavara- ja hoivasuunnitelma. Suunnitelmat laatii omahoitaja ja laatimiseen osallistuvat asukas ja tarvittaessa myös asukkaan läheinen. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaa käytetään asukkaan hoidon lähtökohtana. Omahoitaja päivittää suunnitelmat puolivuositain ja tarvittaessa. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan voimavarat, toiveet, sosiaaliset verkostot ja muut hoitoon liittyvät yksityiskohdat. Asukkaan tutut rutiinit ja tavat otetaan huomioon hoidon suunnittelussa. Suunnitelmaan kirjataan kuka hoitaa asukkaan raha-asiat, laskut, hankinnat jne. Hoidon ja tuen osalta määritellään, kuinka paljon asukas tarvitsee apua ja mihin avustaminen kohdennetaan, mitä asukas kykenee itse tekemään ja miten hoitajat auttavat. Hoivasuunnitelmasta käy esille myös asukkaan yksilölliset rajoitteet ja toiveet asumisen ja hoivan suhteen. Myös suunhoito ja omaisten osallistuminen hoitoon kirjataan ylös. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan myös yhdessä sovitut hoidon ja tuen pääperiaatteet, mahdolliset rajoittamistoimenpiteet ja elämän viimevaiheen toiveet hoidon ja tuen osalta.

Hopeaharjussa asuu 54 asukasta. Asukkaalle tarjotaan säännöllisesti mahdollisuus ulkoiluun, viriketoimintaan ja oleskeluun toisten seurassa. Käymme myös retkillä ja osallistumme mahdollisuuksien mukaan kylän toimintaan. Hopeaharjun asukkaissa on osaksi täysin vuoteeseen hoidettavia, kahden autettavia, syötettäviä tai muutoin hoidollisesti vaativia. Heidän sosiaaliset ja fyysiset kykynsä ovat sairauden myötä muuttuneet rajalliseksi, joten viriketoiminta on yksilölähtöistä (liikeratojen ohjaus, käsien, kasvojen ja jalkojen hoito ym.) Asukkaat, jotka kykenevät ryhmätoimintaan osallistuvat päivän lehdenlukuun ja pienimuotoisiin tietovisoihin ja muistelutukioihin, pelihetkiin ja jumppaan. Musiikki kuuluu oleellisena osana arkeemme. Vahvistamme asukkaidemme yhteisöllisyyttä tuomalla myös pääasiassa vuoteessa olevia asukkaita sängyillä päiväsalin toisten seuraan ja käyttämällä heitä myös ulkona vuoteilla. Virikettä he saavat mm. aisteillaan: näkemällä talon toimintaa ja kuuntelemalla ääniä, eri tuoksua ja tunnelmaa. Pidämme aktiivisesti yllä myös somea (instagram, facebook ja Tiktok), josta löytyy viikoittain julkaisuja arkisista touhuistamme.

Hopeaharjun hoitajista osa on työskennellyt täällä usean vuoden ajan ja oppineet tuntemaan asukkaamme ja omaiset hyvin. Hoitajat huomioivat asukkaan ilmeistä ja käytöksestä asioita, joiden perusteella kykenevät tulkitsemaan asukkaan mielipidettä erilaisiin asioihin. Myös omaisten kanssa keskustellaan päätöksistä ja ratkaisuista ja tehdään tiimityötä asukkaan hyväksi. Hopeaharjussa on valmiudet hoitaa asukas aina hänen elämänkaarensa loppuun asti. Elämän loppuvaiheen hoidossa teemme yhteistyötä lisäksi lääkärin ja kotisairaalan kanssa varmistaen näin asukkaan hyvän hoidon loppuun saakka.

Attendokotimme visio on olla "vahvistamassa ihmistä". Jokaisella asukkaallamme on oikeus tulla kuulluksi, heidät kohdataan kunnioittavasti ja vaadittavalla arvokkuudella. Hopeaharju on asukkaillamme koti, jossa he pääsevät toteuttamaan arkaan kodinomaisten, arkisten askareiden parissa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

**Välittämisellä** 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.

**ASKO (asiakaskokemus)** valmentajina Hopeaharjussa toimivat Marjo Soppela ja Sini Jaakkola. He huolehtivat arvojen jalkauttamisesta ja ASKO-karttakeskusteluista, joita toteutetaan kvartaaleittain. Asko-valmentaja valvoo ja opastaa työntekijöitämme, jotta arvot muuttuvat konkreettisiksi ja näkyvät työssämme. Hyvä asukaskokemus muodostuu mm. siitä, että kerromme asukkaalle mitä olemme tekemässä hoitotoimien yhteydessä. Hoitotoimenpiteissä, esim. asukkaan kääntämisessä hänelle annetaan aikaa sisäistää mitä tapahtuu ennen kuin siirtolakanalla avustetaan toiselle kyljelle. Hiukset kammataan ja asukkaan ulkoisesta olemuksesta huolehditaan, vaikka hänen luonaan ei kävisikään läheisiä. Vuoteet sijaitaan päiväksi, jos asukkaalla ei ole käytössään painehaavapatjaa mikä estäisi sen. Hopeaharju on asukkaan oma koti ja monelle asukkaalle hoitajat ovat ainoa läheiskontakti, olemme käytännössä osalle asukkaista lähes perhe. Asukkaat voivat näyttää hoitajille omat huonotkin hetkensä eivätkä he pahastu, vaan pyrkivät ymmärtämään.

Attendolla järjestetään täydennyskoulutuksia mm. lääkehoitoon, asukaslähtöiseen kirjaamiseen, laatutyöhön, toimintakyvyn arviointiin ja hoitotyöhön. Lisäkoulutuksella hoitajille on saatu lisää ymmärrystä ja työvälineitä haastavienkin tilanteiden kohtaamiseen ja tilanteiden ratkaisemiseen. Koulutuksilla on saatu lisäosaamista mm. haavanhoitoihin, saattohoitoon, kirjaamiseen jne.

Hopeaharjussa halutaan panostaa yhteistyöhön läheisten kanssa. Tähän on panostettu viimeisten parin vuoden ajan monin tavoin. Omahoitajat ovat sopineet yhteydenpidosta läheisten kanssa ja pyrimme järjestämään läheisille läheisteniltoja aina ajoittain. Tuolloin paikalle voi tulla kahvittelemaan, kuulemaan uusimmat uutiset ja kehittämään talon toimintaa. Pari kertaa vuodessa järjestämme lisäksi isomman tapahtuman, johon omaiset kutsutaan erillisellä kutsukirjeellä. Hopeaharjusta lähetetään läheiskirje säännöllisesti. Kirjeessä kerromme talon kuulumiset myös niille läheisille, jotka eivät pääse osallistumaan yhteisiin tapahtumiin.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjelmointi 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 ovat mm.** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhatilanteet, asukkaiden uhkaava käytös, infektiot ja tarttuvaiset taudit. Näiden ennaltaehkäisy on esimiehen, tiimiesihenkilöiden ja koko henkilöstön vastuulla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit** ovat mm. lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkkeiden kulutuksen seuranta. Yksikön lääkevastuun toimii sh Marika Viitala.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;** vaihtoehtoisuuden rikkominen, henkilötietojen käsittely. Näitä riskejä ennaltaehkäistään vaihtoehtoisuudella, GDPR-koulutuksella vuosittain ja huolellisella tietojen käsittelyllä (mm. ovien ja kaappien lukitseminen). Em. riskien ennaltaehkäisy on esimiehen, tiimiesihenkilöiden ja henkilöstön vastuulla.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstön saatavuus, henkilöstön tehtävänkuvuihin liittyvät mahdolliset tiedonpuutteet. Em. riskejä ennaltaehkäistään työhyvinvoinnista huolehtimisella ja perehdytyksellä. Vastuuhenkilö on yksikön esimies.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit voivat olla** liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, nostot ja siirrot ja mahdolliset tapaturmat. Em. riskejä ennaltaehkäistään tilojen hyvällä huollolla, asianmukaisilla apuvälineillä ja henkilöstön kouluttamisella turvallisiin nostoihin ja siirtoihin. Koulutusten järjestäminen kuuluu esimiehelle. Apuvälineiden huolto tilataan AlluMedical Oy
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** liittyvät esim. tiedonkulkuun työyksikön sisällä kuten myös ulkopuolelle. Koko henkilöstö on vastuussa asiasisällöltään oikeasta tiedottamisesta. Päävastuun kantaa yksikön esimies.

#### Riskien hallinnan työnjako

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

Hopeaharjussa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapoissa. Vastuualuealukko päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

#### Riskinhallinta infektio- ja tartuntotaukoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/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 yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

#### Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaita*: Varmistetaan, että hoitavia ja avavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako*: ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten on 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 hoivailoihin, 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 esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhemmän 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 esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

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 Hopeaharjun n-asemalta ja tulostettuna henkilökunnan tiloista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamalomake lähetetään Hiikka-järjestelmän kautta viestinä Attendo Hopeaharjun poikkeamat-ryhmään. Ryhmään kuuluu johtaja, laatukoordinaattori ja tiimiesihenkilöt. Tiimiesihenkilöt tarkistavat poikkeamat ja vievät lääkärinkierrolle tarvittavat poikkeamat. Laatukoordinaattori siirtää poikkeama lomakkeet laatu-järjestelmään, josta johtaja käy ne käsittelemässä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa kuukausikokouksessa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käydään läpi vähintään kuukausipalaverissa, tarvittaessa myös viikkopalaverissa ja etsitään ratkaisuja poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi.
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. Hoivakodin 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 ja tiimiesihenkilöt.
3. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus**: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä Hiikan kautta. Ohje löytyy myös henkilökunnan tiloista kansiosista ja ilmoitustalulta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies 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.

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 sähköisesti joko Hilkan (asukas asiat esim. lääkärinkierto) tai ATSON (henkilöstöasiat) kautta, sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan ja lisätään ATSON. Palaverimuistiot luku kuitataan. Tarpeen mukaan asioista tiedotetaan henkilökohtaisesti. Palaverit pidetään talossamme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Viikkopalaveri järjestetään keskiviikkoisin ja kuukausipalaveri kuukauden toinen keskiviikko.
8. Asukkaita tiedotetaan henkilökohtaisesti, asukkaan yksilöllinen tilanne huomioiden. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai ilmoitetaan kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavonnan suunnitelman osioita käydään läpi henkilökuntapalaverissa koko henkilöstön kanssa ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa tai useammin.

##### **Yksikön esimies**

Yksikön esimies Kati Pirttilä Terveystieteiden / Sairaanhoidon AMK

##### **Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen**

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

##### **Omaavonnan suunnitelman julkisuus**

Omaavonnan suunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonnan suunnitelma on nähtävillä Hopeaharjun ilmoitustaululla (Kiekerö-Laavun, Kammi -Kiepin ja pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla), sekä Hopeaharjun nettisivuilla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

##### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Palvelutarvetta arvioidaan asukasta ja omaista kuultaessa, käytössä olevien tietojen ja dokumenttien pohjalta sekä terveystietojen perusteella. Jokaiselle asukkaalle ohjelmoidaan vuosikontrollit ja siihen liittyvät terveydentilan mittaukset (asukkaan toimintakykyä arvioidaan erilaisilla mittareilla, kuten esim. MMSE, MNA). Näistä mittauksista huolehtii vuorossa oleva hoitaja. Lääkärin kierrolle ohjataan tarvittaessa terveydentilan niin vaatiessa. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitaja huolehtii Voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, RAI mittarin teosta, läheisyhteistyön ylläpitämisestä, omahoitajahetkien toteutumisesta sekä huolehtii mm. vaatteiden yms. uusimisesta jne. Henkilökunta raportoi työn lomassa tekemiään huomioita ja tuo havaintojaan tarvittaessa esille päivittäisillä vuoronvaihtoraporteilla ja kirjaamalla huomioita asiakastietojärjestelmään.

##### 4.2.1 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Voimavara- ja hoivasuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, joka huolehtii myös suunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien voimavara- ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Kuntatilaaja on määritellyt asukkaille omatyöntekijän, joka valvoo asukkaan hoidon laadun toteutumista. Päivityksen jälkeen Voimavara- ja hoivasuunnitelma lisätään LifeCare järjestelmään mediakeskukseen. Suunnitelmaan kirjataan puolivuositain asukkaan aktiviteettien sekä ulkoilujen toteutumiset. Omatyöntekijä tarkistaa suunnitelmat järjestelmän kautta.

Fysioterapeutti käy yksikössämme tukemassa veteraanien olemassa olevaa liikuntakykyä sekä laatii heille kuntoutussuunnitelman. Hän tekee suunnitelman mukaisesti viikoittaisia käyntejä yksittäisten asukkaiden luona toteuttaen kuntoutussuunnitelman mukaisia harjoitteita. Tarpeen mukaisesti henkilökohtaisia apuvälineitä voi lainata terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta. Lääkärin kautta voimme saada lähetteen kunnan fysioterapeutille tukemaan asukkaan kuntoutumista ja liikuntakykyä. Tarvittaessa voimme konsultoida Attendon alueellista fysioterapeuttia ja hänet voidaan kutsua yhteisiin palavereihin asukkaiden apuvälineiden oikeellisuuden tiimoilta sekä esimerkiksi työergonomiaan liittyen.

#### 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.

Pyrimme tunnistamaan asukkaan voimavarat päivä- ja hetkikohtaisesti, jotta voimme tukea häntä tekemään päätöksiä itsemääräämisoikeuteen perustuen. Muistisairaana asukkaan kanssa asiat toki tuottavat joskus haastetta, kun asukkaan tahtotila on vahvasti toimintakykyä tukevaa toimintaa vastustava tai jopa terveyttä vaarantava. Niissäkin tilanteissa kannustamme ja perustelemme esim. peseytymisen ja liikkumisen merkitystä onnistumisten kautta ja samalla saamme vahvistettua asukkaan turvallisuuden sekä itsemääräämisen tunnetta. Kannustamme asukasta osallistumaan oman elämänsä asioihin, vaikka se olisi pientäkin ja näin saamme tuettua asukkaan yksilöllisyyttä. Esimerkiksi osallistuminen yhteiseen leivontahetkeen ei vaadi erityisiä taitoja, vaan osallistuminen voi tarkoittaa taikinapallon tuntua kämmenellä ja paistuvan pullan tuoksua nenässä. Ja mikäli asukas haluaa osallistua vain nauttimalla leivontahetken tuotoksista, sekin onnistuu.



##### 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 käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Hopeaharjussa seurataan rajoittamistoimenpiteiden tarvetta ja havainnot kirjataan asukas-tietojärjestelmään. Asiat otetaan esille lääkärikierrolla, lisäksi keskustellaan tarvittaessa omaisten kanssa rajoittamistoimenpiteistä sekä kirjataan asukas-tietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteistä on yhteenvetotaulukko, joka päivitetään säännöllisesti. Taulukkoon on kirjattu kaikki rajoittamistoimenpiteet (myös kemiallinen) asukaskohtaisesti sekä rajoittamistoimenpiteen alku- ja loppupäivämäärät. Taulukko päivitetään tarvittaessa sairaanhoidajan toimesta ja lisätään Hilikka-tietojärjestelmään LIITE osioon. Hopeaharjussa käytetään rajoittamistoimenpiteenä mm. sängynreunoja asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi ja pyörätuolissa ns. haaravyö mahdollistamaan asukkaan turvallisen istumisen. Kemiallinen rajoittaminen toteutetaan vain lääkärin määräyksestä tilanteessa, jossa lääkäri arvioi tämän tarpeelliseksi. Ulko-ovet ja ryhmäkotien väliset ovet ovat koko ajan lukittuina asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi.



### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on in yksikön johtajan, tiimiesihenkilöiden kuin myös koko henkilökunnan vastuulla. Mikäli kodissamme ilmenee asukkaan epäasiallista kohtelua, on siitä ilmoitettava välittömästi johtajalle tai tiimiesihenkilölle ja tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella. Henkilöstö noudattaa sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista).

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asukasasiakirjoista ja ne käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Asukkaan osallisuus huomioidaan vuorovaikutuksen keinoin esim. tiedustelemalla asukkaalta odotuksia ja toiveita sekä seurataan asioihin ja toimenpiteisiin reagoimista, mikäli asukas ei sanallisesti kykene ottamaan kantaa. Tällöin toiminnan laatua ja omavalvontaa kehitetään saatujen kokemusten perusteella.

Asukkaan osallisuutta laadun ja omavalvonnan osalta on kehitetty yksikössämme viimeisten vuosien aikana. Meillä toteutuvat viikoittaiset asukaspalaverit, missä käydään läpi esimerkiksi asukkaiden toiveita ja ajatuksia, ajankohtaisia teemoja vuodenvaihteen mukaan takaa sen, että asukkaiden osuus oman elämään liittyvien asioiden kehittämisessä tulee huomioiduksi. Yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yhdessä tekeminen tuo vanhuuden päiville kaivattua iloa ja merkityksellisyyden tuntua. Asukaspalaverit on ohjelmoitu yksikkömme sähköiseen kalenteriin ja ne toteutetaan viikoittain ryhmäkodeissa ja kuukausittain talon yhteisbingon yhteydessä. Yhteisestä asukastilaisuudesta laaditaan muistio, joka löytyy ryhmäkotien ilmoitustaululta. Muistio julkaistaan myös somekanavilla.

Asukkaille ja omaisille tehdään kahdesti vuodessa tyytyväisyyskysely, minkä pohjalta pystymme kehittämään toimintaamme. Meidän pitää toki taata se, että palautekanava on jatkuvasti auki esim. läheisten suuntaan. Lisäksi läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta mm hoitajille heidän vieraillessaan yksikössämme. Kuukausittain omahoitajat ovat yhteydessä läheiseen yhdessä sovitulla tavalla ja tässäkin yhteydessä on mahdollisuus palautteen antamiseen. Läheiset osallistuvat asukkaiden arkeen hyvinvinkin yksilöllisesti, toinen aktiivisemmin ja toinen vähemmän osallistuen. Kaikki ovat yhtä oikeita tapoja osallistua.

Asukkaidemme henkilökohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjaamme asukkaan omia toiveita ja ajatuksia.

### **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 palautelaatikoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa, sekä asukkaiden kanssa asukaspalaverissa. Läheistytyväisyyskyselyiden tuloksista informoidaan läheiskirjeessä. Asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta olemme miettineet Hopeaharjun kehittämiskohteita ja laatineet kehittämissuunnitelman. Vuonna 2023 painopisteemme on ollut läheisyhteistyö ja omahoitajuus.

## **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Lapin hyvinvointialueen itäisen asumisen vastuuhenkilönä toimii Katja Raatikainen. Iäkkäiden asumispalveluiden palvelupäällikkönä toimii Maaret Siikaluoma.

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

Lapin hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava  
Pikkuaho Johanna  
040 482 3584  
sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Hopeaharjussa ne sijaitsevat ryhmäkotien ilmoitustauluilla.

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 esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

## **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## **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 asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, 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.

Hoivakodissa toteutetaan kuntouttavaa työotetta, eikä tarpeetonta sängyssä makuuttamista pidetä suotavana. Erilaisia apuvälineitä käyttäen asukkaan liikuntakykyä pyritään säilyttämään mahdollisimman pitkään. Lisäksi asukkaan omatoimista selviytymistä mm. ruokailuissa tuetaan ja asukkaita kannustetaan toistensa seuraan sekä ottamaan osaa viriketoimintaan.

Omahoitaja pyrkii tarpeen ja mahdollisuuksien mukaisesti asukkaan kanssa käymään mm. ostoksilla, tapahtumissa hoivakodin ulkopuolella jne. Sairaanhoidajat ja lähihoitajat sekä hoiva-avustajat ja hoitoapulaiset toimivat asukkaan kanssa tarkoituksenmukaisissa toiminnoissa.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen voimavara- ja hoivasuunnitelman 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 asiakkaille kaksi kertaa vuodessa (sekä tarvittaessa voinnin muuttuessa). Hopeaharjussa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan. Lääkehaitoista otetaan välittömästi yhteyttä lääkäriin.

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

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

Hopeaharjussa aamupalaa tarjotaan sitä mukaa kuin asukkaat heräävät, klo 6:00 – 9:00, lounas klo 11:30, kahvi/välipala klo 14:00, päivällinen klo 16:00 ja iltapala klo 19:00. Lisäksi tarvittaessa asukas saa halunsa mukaan esim. hedelmiä, mehua, yöpalaa yms. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö: Emma Ahola.

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

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. Asukkaat 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 lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä ja ateria- ja puhtauspalvelupäällikön kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hopeaharjussa huolehditaan käsihygienian ohjaamisesta muistuttamalla asiasta palavereissa ja muistuttamalla henkilökuntaa VALO:sta löytyvästä perehdytysmateriaalista. Ryhmäkodeista löytyy myös oikeaoppiset ohjeistukset paperisena versiona. Läheisiä ohjataan heidän tullessaan vierailulle, mutta myös esillä olevilla kirjallisilla ohjeistuksilla. 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 voimavara- ja hoivasuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojavaunnein. Yksikössä Hygieniavastaavina toimivat Maija-Leena Hänninen, Sari Kaisamatti ja Jaana Perhovaara. He huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat 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 hyvinvointialueen terveystieteiden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa perusterveydenhuolto. Lääkärinkierro toteutuu 4 kertaa kuukaudessa terveystieteiden lääkärin toimesta. Terveystieteiden palvelut Oy vastaa lääkehoitosuunnitelman allekirjoittamisesta ja lääkelupien myöntämisestä. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yhteistyössä kotisairaalan kanssa toteutetaan esim. iv-hoidot ja saattohoidossa kipupumpun käyttö.

Kiireellinen sairaanhoito: Hoitajat konsultoivat suoraan arkisin ma-pe klo 16–18, arkipyhinä sekä la-su klo 08–18 Hyvinvointikeskus Laponian päivystävää lääkärinä. Joka päivä klo 18–08 hoitajat konsultoivat Ivalon päivystävää lääkärinä. Tarvittaessa tilataan ambulanssi. Lähetetiedotetaan asukastietojärjestelmästä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje ja sitä säilytetään toimiston työpöydällä kiertellessä. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä sekä omaisia sovitun käytännön mukaisesti.

**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. Hopeaharjussa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa esim. asukkaiden painoa ja muita mittauksia tarpeen mukaan. Seurannasta vastaa kulloinkin vuorossa oleva lähihoitaja. Laboratorio-kokeita otetaan ennen vuosikontrollia sekä tarvittaessa. Lääkityksen vaikutuksia varsinkin muutostilanteissa seurataan ja tehdään tarvittavat kirjaukset, lisäksi tarvittaessa tiedotetaan lääkärille kierron yhteydessä.

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

Sairaanhoitajat Marika Viitala, Ira Koivuranta ja Maiju Siitonen.

Hoivakotimme sairaanhoitajat tekevät yhteistyötä Hopeaharjun muun henkilöstön kanssa. Asukkaamme kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja asioivat terveyskeskuksessa tarpeen niin vaatiessa. Lääkäri käy kodissamme säännöllisesti, viikoittain.

#### 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 Marika Viitala ja Kati Pirttilä. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Marika Viitala (sairaanhoitaja), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

**Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön vastuulääkäri.** Yksikön vastuulääkäri, vastaa Attendo-kodin lääketieteellisestä hoidosta (ml. lääkehoidon kokonaisuus). Yksikön vastuulääkäri vastaa lääkityksen aloittamisen ja lopettamisen lisäksi asukkaan kokonaislääkityksen tarkastamisesta ja sen varmistamisesta, ettei lääkityksessä ole haitallisia yhteisvaikutuksia tai päällekkäisyyksiä ja seuraa lääkehoidon vaikutuksia yhteistyössä hoitajien kanssa. Lisäksi hän toteuttaa lääkehoitoa koulutuksen, osaamisen ja perehdytyksen mukaisesti

Sairaanhoitajat toimivat yksikön lääkevastaavina. He kantavat vastuuta siitä, että lääkehoito on Attendo-kodin asukkaille turvallista. He vastaavat osaltaan lääkehoitoon liittyvästä tehtävänjaosta, lääkehoidon osaamisen ja toimivuuden varmistamisesta sekä lääkehoidon toteuttamisen valvonnasta. Päivittävät lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessiin liittyvät osa-alueet yhteistyössä Attendo-kodin johtajan ja lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat henkilökunnan perehdyttämisestä Attendo-kodin lääkehoidon toimintatapoihin ja ottaa vastaan lääkehoidon kliiniset näytöt. He selvittävät asukkaan lääkityksen ja mahdolliset riskitiedot/allergiat ja kirjaavat nämä asiakasjärjestelmään. Sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaan voimassa oleva lääkitys tulee säännöllisesti tarkastettua lääkärin toimesta. He tunnistavat asukkaan lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen. Suunnittelevat lääkehoidon toteutusta, toteuttaa lääkehoitoa ja seuraa lääkehoidon toteutumista sekä vaikuttavuutta. Lisäksi he dokumentoivat lääkehoitoon liittyviä asioita sovitulla tavalla ja antavat lääkehoidon toteutukseen liittyvää ohjausta. He myös välittävät tietoa asukkaille, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

Lähihoitajat toimivat vuorolääkevastaavina noudattaen lääkehoitosuunnitelmaa ja kantaen vastuun omasta toiminnastaan. He tarkistavat lääkityslistan ajantasaisuuden ja selvittävät riskitietoja. He tunnistavat lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen. Lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa, seuraavat lääkehoidon toteutusta ja vaikutuksia. He dokumentoivat lääkehoitoon liittyviä asioita sovitulla tavalla ja antavat lääkehoidon toteutukseen liittyvää ohjausta sekä välittävät tietoa asukkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

Lääkityslistan voi päivittää lääkeluvallinen työntekijä, jolla on riittävä osaaminen ja oikeudet lääkityslistan päivittämiseen. Yleisimmin lääkityslistojen päivittämisestä vastaa sairaanhoitaja. Mikäli päivitystä tekevät muut lääkeluvalliset työntekijät, sairaanhoitaja tarkistaa, että kirjaukset on tehty oikein järjestelmään.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Hopeaharjulla ja Lapin hyvinvointialueella, Sallan terveyskeskuksella on yhteinen tietojärjestelmä LifeCare. Näin ollen, kun asukas siirtyy terveyskeskuksen palveluihin, näkee terveyskeskuksen työntekijä asukkaan ajantasaisen lääkelistan sekä kirjaukset reaaliajassa. Samoin kun asukas kotiutuu terveyskeskuksesta, asukkaan ajantasainen lääkelista sekä lääkärin ja hoitajien tekemät merkinnät näkyvät heti hoivakodin henkilöstölle. Asukkaillamme on käytössä kuntalaisten terveyspalvelut laboratorion, kotisairaalan sekä poliklinikan osalta ja henkilökunta tekee tiiviisti yhteistyötä asukkaidemme/kuntalaistemme hyväksi. Siirtymisiin käytämme Kelan tarjoamaa taxipalvelua, tarvittaessa ambulanssia. Laboratorioon menevät näytteet kuljettavat paikallinen kunnan lähetti.

##### ***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. Hopeaharjussa alihankkijoina toimivat

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamar  
Pesulapalvelut: Itä-ajan Pesupalvelu Oy  
Apteekkipalvelut: Sallan apteekki (annosjakelu Phardamos Oy)  
Kiinteistöhuolto: COOR (Kotikylän kiinteistöhuolto)  
Apuvälineiden huolto: AlluMedical Oy (terveydenhuollon laitteet)  
Diversey Finland Oy (siivouskoneet huollot ja korjaukset)  
Metos Oy (ammattikeittiölaitteet)  
Electrolux professional Oy (pesulalaitteet)  
MV-jäähdytys OY (desinfektio-koneet)

## 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä 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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

-Yksikön hoitohenkilöstömitoitus on 0.65

-Yksikön esimies on Kati Pirttilä, joka on koulutukseltaan terveydenhoitaja / sairaanhoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 3 sairaanhoitajaa, 24 lähihoitajaa, 9 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa. Avustavaa henkilökuntaa on 3 hoitoapulainen, 2 siistijää ja 5 kokkia.

##### ***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 tiimiesihenkilöt. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle yksikön ohjeistuksen mukaisesti.

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

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

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaavat tiimiesihenkilöt.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Hopeaharjussa perehdytetään omahoitajan tehtävänkuvaan jo heti työsuhteen alussa. Tehtävänkuvaus on osa Hopeaharjun perehdytyskansiota. Omahoidettavan asioihin perehdytään työn ohella, tutustuen omahoidettavaan 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 esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan työntekijän koulutuskortille, joka löytyy nykyään meidän perehdytysalustalta, VALO:sta

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii kaksiosaisessa rakennuksessa. Rakennusten välissä on kaksi yhdyskäytävää. Yksikössämme on yhteensä 54 asiakashuonetta. Huoneet ovat 19-25m<sup>2</sup>. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse tutuilla ja kotoisilla kalusteilla.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on oma terassi ja yhteinen sisäpiha. Hoivakodin molemmissa rakennuksissa on omat saunat, jotka ovat kahden ryhmäkodin yhteisessä käytössä. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma vessa ja suihku.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- 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 hyvä aitaus (useampia aidattuja piha-alueita), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on 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. Esim. Yksikössämme on asukkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään pikkupytkkiä. Yksikömmme hoitoapulaiset huolehtivat pyykkihuollosta.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Pyykkihuolto toteutetaan itse sekä tarvittaessa ostopalveluna
- Likapyökin keräys ja lajittelu verkkopusseihin

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksilla", jonka tulos käydään läpi henkilöstöpalaverissa.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet tarvittaessa lääkärin asukaskohtaisen harkinnan mukaan. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. 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. 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**

Ensisijaisesti asukashälyttimien toimivuudesta vastaa yksikön esihenkilö. Hälytysrannekeiden toimivuudesta vastaa omalta osaltaan koko henkilöstö. Mikäli huomataan ettei hälytys toimi tai tulee se uudelleenohjelmoida, informoi henkilökunta tästä päivityksistä vastaavaa henkilöä. Hopeaharjussa asukashälyttimien päivittämisestä vastaa Sami Heinikoski Ja Sari Kaisamatti.

#### 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. Ohjeistukset löytyvät perehdytys kansiosista ryhmäkodista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, lattianostin, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja yhdessä yksikön sairaanhoitajan sekä terveyskeskusfysioterapeutin kanssa 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 raportoimiseen. 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 kalibrointitilitys 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**

AlluMedical  
kari.lehtinen@allumedical.com  
Puh. 045 609 4994

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät VALO:sta ja yksikön N-asemalta. 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 sekä 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.

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

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

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

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

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

#### **Yksikön esimiehen tiedot**

Hoivakodin johtaja Kati Pirttilä  
puh. 044 4941070  
kati.pirttila@attendo.fi

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen 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 omaavontasuunnitelmassa, 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 Hopeaharjussa 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 kehittämistä.

Omaavontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.





# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat **vahvuutenne** ja **mitä pitäisi parantaa**.

### Attendolaiset:

**Vahvuudet:** Eri taustoilla olevia, eri kokemuksen omaavia, hyvä ilmapiiri, yhteen hiileen puhaltaminen,

avoimuus, puhutaan asioista asioiden oikeilla nimillä, huumori,

ammattitaito, otetaan vastaan uutta tietoa, hyvä työilmapiiri, autetaan toisia

### Mitä pitäisi parantaa:

Priorisointi, ratkaisukeskeisyys  
Kommunikointi,  
tasapuolisuus (vastuun kantaminen),  
arjen työn suunnittelu

### Asukkaat:

**Vahvuudet:** Omahoitajuus, tulevat kuulluiksi, ennakkoluottomuus, suvaitsevaisuus,

asukaspalaverit, kuunnellaan, asukkaiden ehdoilla mennään, kuunnellaan asukasta, toteutetaan toiveita

### Mitä pitäisi parantaa:

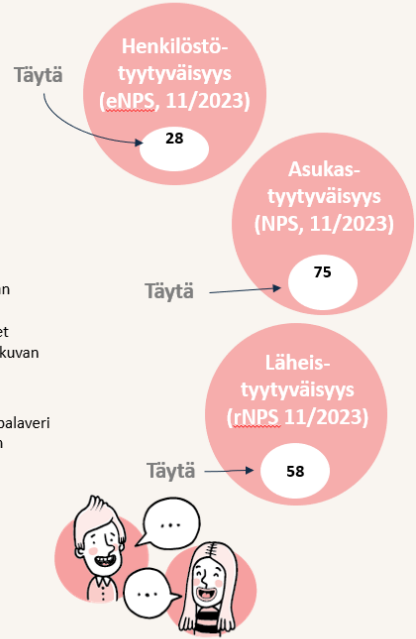
säännölliset asukaspalaverit, asukkaan voimavarat huomioidaan entistä paremmin

### Läheiset:

**Vahvuudet:** Vierailuilla ollaan välittömiä, keskustellaan avoimesti, säännöllinen läheisyhteistyö, läheiset tulevat kuulluiksi, omahoitajan työnkuvan toteutus

### Mitä pitäisi parantaa:

teemat kuukausipuheluihin, Asukaspalaveri omahoitajan toimesta heti asukkaan muuttaessa



17

# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskeskustelun 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 sovittujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdelliä - tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
<b>ASIAKASKOKEMUS</b>	Asukkaat tulevat kuulluiksi. Arki on omannäköistä.	Asukaspalaverit kerran viikossa. Toteutetaan toiveita.	Kehitetään toimintaa kevään 2024 aikana	Koko henkilökunta	Kvartaaleittain	Syksyllä 2024
<b>LÄHEISKOKEMUS</b>	Läheiset saavat tarpeeksi tietoa ryhmäkodista. Läheisiin ollaan säännöllisesti yhteydessä.	Pidetään kuukausittain yhteyttä läheisiin omahoitajan toimesta, läheisen kanssa sovitulla tavalla.	Seurataan toteutumista kevään 2024 aikana aktiivisesti	Koko henkilökunta	Kvartaaleittain	Syksyllä 2024
<b>HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI</b>	Vuorovaikutus työkavereiden kanssa on sujuvaa	Perehdytyksen kehittäminen-työpaja, kieliohjelmat, vuorokohtaiset raportit	Kielitavoitteet 2vk välein, työpaja 2xkk, vuorokohtaisen raportin seuranta aktiivisesti	Koko henkilökunta	Kvartaaleittain	Syksyllä 2024

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
12.4.2024 Salla

Allekirjoitus

Nimenselvennys  
Kati Pirttilä

## 11. LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

## 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 sisältekohdan 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.