

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3. RISKIEN HALLINTA.....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
5.2 VOIMAVARA JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.	7
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	7
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN..	8
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	9
6.2 RAVITSEMUS (ASUKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	10
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	11
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	12
7. ASUKASTURVALLISUUS .....	12
7.1 HENKILÖSTÖ .....	12
7.2 TOIMITILAT.....	13
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	14
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	16

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Hämeenlinna	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9		Hyvinvointialue: Kanta-Hämeen Hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Hultintupa			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Hultinkatu 8, 13210 Hämeenlinna p. 044 780 0469			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen - vanhukset; 42 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Hultinkatu 8			
Postinumero 13210		Postitoimipaikka Hämeenlinna	
Toimintayksikön johtaja Katri Kunnas		Puhelin 044 780 0469	
Sähköposti katri.kunnas@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2014			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Ympärivuorokautinen palveluasuminen - ikääntyneet			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.9.2014	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
<p>Jätehuolto: Kiertokapula Oy          Kiinteistöhuolto: Coor Service management Oy          Lakanapyykki: Lammin pesula Oy          Lääkettäjakelu/annosjakelu: Apteekki Tavastila          Hoitajakutsut: 9Solutions          Vaihtomatot: Lindström Oy          Hissien huolto: Suomen hissiurakointi Oy          Siivoustarvikkeet: Diversity          Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy          Hygienia- hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Group          Keittiölaitteet: Metos Oy          Turvallisuus- ja pelastuskoulutukset: Kilatia Oy          Hoivasängyt ja apuvälineet: Berner Oy          Paloteknisten laitteiden vuosihoollot: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy</p>			

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Tehtävämme Attendo Hultintuvalla on turvata asukkailemme laadukas ja hyvä elämä yksilölliset tarpeet huomioiden. Henkilökunta hoitaa asukkaita sydämellisesti, arvostaen ja välittäen. Kannamme yhdessä vastuun asukkaittemme hyvinvoinnista, ja tuemme myös heidän sosiaalista yhteisöllisyyttään. Parhaimmillaan asukkaat muodostavat perheenomaisen yhteisön, jossa huolehditaan toisten tarpeista ja hyvinvoinnista. Meille on tärkeää, että asukkaamme kokevat olonsa turvalliseksi, onhan tämä heidän kotinsa.

Hultintuvalla on 42 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Suurin osa asukkaista asuu meillä pysyvästi, mutta tarjoamme myös lyhytaikaisempaa asumista. Hoivakodissa jokaisen asukkaan hoito perustuu yksilölliseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, joka laaditaan ensimmäisen asuinkuukauden kuluessa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelmassa korostuvat toimintakyvyn ylläpitäminen ja mielekkään arjen luominen olemassa olevilla voimavaroilla. Suunnitelma tuodaan käytäntöön päivittäisessä hoidossa, ja jokainen työyhteisömme jäsen huolehtii toiveiden mukaisesta hoidosta ja aktiviteeteista.

Koska Hultintupa on monille asukkailemme heidän viimeinen kotinsa, myös elämän loppuvaiheen hoito tehdään lämmöllä ja ammattitaidolla asiakasta ja läheistä kuunnellen. Haluamme tukea asukkaita ja heidän läheisiään myös kuoleman lähestyessä, ja mahdollistamme sen, että läheiset voivat viettää asukkaan viimeiset vuorokaudet hänen vierellään.

Saattohoito on meille kunnia-asia, ja sen edelleen kehittäminen on työssämme avainasemassa. Lisäkoulutuksena henkilökuntamme suorittaa palliatiivisen hoidon perustasolle tarkoitetun THL:n saattohoitopassin. Hiljaista tietoa jaetaan hoitajalta toiselle.

Attendo Terapiapalveluiden fysioterapeutti työskentelee meillä kolmena päivänä viikossa. Hän laatii asukkaille yksilöllisen kuntoutussuunnitelman, joka toimii henkilökunnan tukena mielekkään arjen toteutuksessa. Fysioterapeutti toimii oman alansa asiantuntijana tukien hoitohenkilökuntaa kuntouttavassa työssä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan 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.

Arvoja avataan yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakaskokemusvalmentaja (ASKO) ja laatukoordinaattori ohjaavat työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnoissa. ASKO-valmentajana toimii lähihoitaja Salla Virta, ja laatukoordinaattorina tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen. Arvokeskustelujen on tarkoitus sitouttaa henkilökuntaa laadulliseen hoivaan ja huolenpitoon.

## 3. RISKIEN HALLINTA

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** yksikönjohtaja Katri Kunnas, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen  
Puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen  
Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Yksikönjohtaja Katri Kunnas  
Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Yksikönjohtaja Katri Kunnas  
Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikönjohtaja Katri Kunnas  
Yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** yksikönjohtaja Katri Kunnas, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen

## 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, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapohjeissa.

## Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhden hengen 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 infektioasiantuntijoiden 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/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhden hengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-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 johtajan toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailun 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 johtajan toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa johtajan 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 paperisella lomakkeella, joka löytyy N-asemalle tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, johtaja

käy kommentoimassa ja hyväksymässä ne. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
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 johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle johtajalle. Ohje ja lomake löytyvät hoitajien toimistoista Ohjeistuksia-kansioista, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän Hilkan kautta. Yksikön toiminnasta vastaava johtajalle 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 johtajalleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava johtajalle vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. 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.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Tiiminvetäjä pitää tiimipalaverin kerran viikossa ja yksikön johtaja pitää kuukausikokouksen kerran kuukaudessa. Palavereista laaditaan muistiot, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpi käydyt asiat. Muistiot jaetaan asiakastietojärjestelmän kautta henkilökunnalle ja tallennetaan N-asemalle.
7. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikön johtaja vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Hultintuvan omaavonntasuunnitelman päivittäminen tapahtuu johtajan toimesta, mutta yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

### **Yksikön esihenkilö**

Yksikön johtaja Katri Kunnas

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Suunnitelma on luettavissa yksikön ilmoitustauluilla molemmissa kerroksissa. Omaavonntasuunnitelma on luettavissa myös Attendo Hultintuvan nettisivuilla. Henkilökuntaa varten omaavonntasuunnitelma lukukuittauslistoineen on hoitajien toimistoissa, molemmissa kerroksissa.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan 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 asukkaan 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.

Asukkaan palveluiden piiriin ohjaava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arviointinsa, ja tekee valituskelpoisen päätöksen asukkaan sijoittamisesta yksikköön. Itse maksavan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan palveluiden sisällöstä ja pidetään hoitoneuvottelu tarvittavalla kokoonpanolla (mukana yleensä asukas, läheiset ja omahoitaja). Hultintuvalla on käytössä omahoitajamalli, jossa jokaiselle asukkaalle nimetään heti muuton yhteydessä omahoitaja huolehtimaan asukkaan erityistarpeista, läheisyhteistyöstä ja hoidon jatkuvuudesta voimavara ja hoivasuunnitelmaa toteuttaen. Yhdellä hoitajalla on vastuullaan keskimäärin 3–4 omahoidettavaa. Koko henkilökunta arvioi asukkaan tarpeita ja vointia jatkuvasti, ja säännöllisissä asukaspalaverissa (n. 1 x vko) mietitään tiimeittäin mahdollisuuksia ja keinoja vastata kunkin asukkaan tarpeisiin yksilöllisesti.

Asukkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä mitataan RAI-, MMSE-, GDS- ja MNA-mittareilla. RAI:n aloitusarviointi täytetään ensimmäisen asuinkuukauden aikana, ja sen täyttämiseen osallistuvat asukas itse, omahoitaja, fysioterapeutti, RAI-vastaava sekä omaiset mahdollisuuksien mukaan. RAI:n yhteydessä tehdään myös MMSE ja MNA. RAI, MMSE ja MNA tehdään puolen vuoden välein ja tarvittaessa voinnin muuttuessa.

### 5.2 VOIMAVARA JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen voimavara ja hoivasuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Jokaisen asukkaan voimavara ja hoivasuunnitelma pohjautuu RAI-arviointiin. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Voimavara ja hoivasuunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja sairaanhoitajan avustuksella. Päivittäminen tehdään 6kk välein RAI-arvioinnin päivityksen yhteydessä sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden voimavara ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Hultintuvalla on fysioterapeutti kolmena päivänä viikossa. Hän laatii asukkaille kuntoutussuunnitelman ja ohjeistaa hoitajia kuntouttavassa työssä.

### 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan 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 asukkaan yksilöllisyyttä.

Hultintuvalla asukkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta. Vaikka toimintaa suunnitellaan ja rytmitetään erilaisten päiväohjelmien ja kalentereiden pohjalta, asukkaan oma tahto on kaiken toiminnan ydin. Ilman vahvaa, esim. lääketieteellistä perustetta asukasta ei esim. herätetä yöniltä tahdon vastaisesti. Jos asukkaan henkilökohtainen päivärytmi eroaa yksikön ruokailurytmistä, pyrimme mahdollistamaan hänen oman rytminsä. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. arjen pienillä valinnoilla, joissa asukas saa itse päättää mitä esimerkiksi haluaa juoda ruuan kanssa tai mitä haluaa pukea juuri tänään päälle. Hultintuvan asukkaista suurin osa sairastaa muistisairautta, jolloin esim. hygienian hoidossa joudutaan välillä toimimaan asukkaan ääneen lausuttua tahtoa vastaan. Tällaiseen toimintaan on aina oltava hoidollinen peruste, ja lähtökohtaisesti toimitaan diplomatiaa ja hyvää asukastuntemusta hyödyntäen. Tällaiset tilanteet olisi hyvä keskustella myös omaisten kanssa jo ennen niiden esiintymistä.

Asukkaan muuttaessa Hultintuvalle pyritään selvittämään asukkaan elämänhistoriaa ja hoitotahtoa. Asukkaan läheisiä pyydetään täyttämään yhdessä asukkaan kanssa esitietolomakkeita, joissa selvitetään mm. asukkaan mielipuuhiä, tapoja ja tottumuksia sekä elämän loppuvaiheen toiveita. Uuden asukkaan kohdalla pyritään selvittämään, onko hänellä jo olemassa hoitotahto. Jos hoitotahtoa ei ole tehty ennen hoivakodille muuttoa, pyritään se tekemään mahdollisimman pian hoivakodille muuton jälkeen yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa.

Jokaiselle asukkaalle tehdään ensimmäisen asuinkuukauden aikana voimavara ja hoivasuunnitelma, johon eritellään osa-alueittain asukkaan nykytilannetta ja toimintakykyä. Voimavara ja hoivasuunnitelman osa-alueita ovat: Päätöksentekokyky (kognitio), fyysinen toimintakyky, aktiivisuus, mielenterveys, terveydentila, lääkahoito, ravitsemus, suunhoito, turvallisuus, rajoittaminen, pidätyskyky/erittäminen, aistit, läheisyhteistyö, elämän loppuvaiheen tahdonilmaukset ja saattohoito. Voimavara ja hoivasuunnitelmaan pyritään selvittämään yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa asukkaan toiveet esimerkiksi ravitsemuksen tai nukkumisen suhteen tai mahdollisia rajoittamistoimenpiteitä varten. Asukkaalla on oikeus esimerkiksi nukkua pitkään tai kieltää rajoittamistoimenpiteiden käyttö, jolloin hoidossa kunnioitetaan hänen päätöstään. Erityisen tärkeää on selvittää asukkaan omat toiveet elämän loppuvaihetta varten, jolloin vointi on usein jo heikko eikä asukas enää ylläpitämättä kykene ilmaisemaan omaa tahtoaan. Tällaisia toiveita voi olla esimerkiksi papin vierailu asukkaan luona kuoleman lähestyessä.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjauksen Hilikka-asiakastietojärjestelmään tekee lääkärinkierrolla mukana oleva sairaanhoitaja/hoitaja. Lääkäri kirjaa määräyksen Kanta-Hämeen hyvinvointialueen LifeCare- potilastietojärjestelmään, josta sairaanhoitaja tallentaa sen asukkaan liitetiedostoihin Hilikka-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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön Ohjeistuksia-kansiossa ja intrassa.

Hultintuvalla ei lähtökohtaisesti tarvita asukkaan perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä. Yleisimpiä Hultintuvalla käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ovat lupa käyttää haaravöitä, ja lupa nostaa vuoteen laita ylös, joita käytetään ehkäisemään asukkaan kaatumista ja/tai putoamista asukkaan turvallisuuden takaamiseksi sekä hygieniahaalarilupa, jota käytetään asukkaan hygieni- ja ihmisarvon turvaamiseksi. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta seurataan hoitajien toimesta jatkuvasti. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamistoimenpiteitä, niille on löydyttävä kirjatut perusteet. Rajoittamiseen on lisäksi oltava lääkärin lupa. Rajoittamispäätökset ovat aina määräaikaaisia, niiden perusteita ja mielekkyyttä arvioidaan säännöllisesti, ja ne puretaan heti kun se on mahdollista. Rajoitustoimet tulee aina toteuttaa lievintä mahdollista keinoa hyödyntäen. Ennen rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa käydään läpi rajoittamistoimenpiteiden käytön check-lista, jonka avulla tarkistetaan rajoittamistoimenpiteen todellinen tarve ja varmistetaan, että rajoittamistoimenpiteet on kirjattu ja merkitty oikein. Tiedot rajoittamistoimenpiteistä kerätään taulukkoon, joka on hoitohenkilökunnan nähtävillä asiakastietojärjestelmä Hilikassa. Taulukkoa päivitetään aina rajoitustoimenpiteiden muuttuessa. Taulukosta käy ilmi kunkin asukkaan rajoittamistoimenpiteet, arvio rajoittamistoimenpiteen tarpeesta, lääkärin nimi ja ajankohta, jolloin lääkäri on hyväksynyt rajoittamistoimenpiteet sekä päättymisajankohta tai arvio rajoittamistoimenpiteiden jatkamisesta.

### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

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

### **Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?**

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön johtajan 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 potilasasiain osastoon. Tilanteet käsitellään myös sisäisesti tiimipalaverissa.

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

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

Asukkaiden ja heidän perheidensä sekä muiden läheisten huomioiminen on olennainen osa asukaslähtöisen palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden sekä omavalvonnan kehittämistä. Käsitys hyvästä laadusta ja hyvästä hoidosta voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asukkaille ja läheisille, joten on tärkeää kerätä palautetta eri lähteistä. Asukkaiden läheiset ovat tervetulleita kehittämään toimintaamme, ja toivomme asukkaidemme kokevan Hultintuvan kodikseen. Läheiset ovat asukkaittemme parhaita asiantuntijoita. Läheisten osallistuminen on mahdollista esimerkiksi sisustamisen tai virketoiminnan kehittämisen muodossa. Hultintuvalla ei ole varsinaisia vierailuaikoja, vaan läheiset ovat aina tervetulleita.

Meillä asukkaiden ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän toiveidensa huomioimista ja keskusteluyhteyttä. Läheisille järjestetään vuosittain sekä läheisten päivä että läheisten ilta. Tarvittaessa läheisten iltoja järjestetään useamminkin. Läheisten iltojen tarkoituksena on jakaa tietoa (asiantuntijaluennot) ja tukea yhteistyötä läheisten kanssa.

### **Palautteen kerääminen**

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

Asukastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Tilaajan (Kanta-Hämeen hyvinvointialue) asukastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa.



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

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

## **5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Tilaja: Muistutus toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon postitse Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna tai turvasähköpostilla osoitteessa: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>.

Linkki hoitoon, palveluun ja kohteluun liittyvään muistutuslomakkeeseen:  
<https://omahame.fi/documents/680684/1062970/KHHVA+Muistutuslomake+hoitoon+palveluun+ja+kohteluun+liittyen.pdf/37cfbd12-bdb9-6257-b621-aa9f315ffca1?t=1679996144896>

Yksikön johtaja: Katri Kunnas, [katri.kunnas@attendo.fi](mailto:katri.kunnas@attendo.fi)

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

Sosiaaliasiavastaava  
Takaisinsoittopalvelu puh. +358 36293210  
Takaisinsoittopalvelu auki maanantaista torstaihin 8.00–12.00

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Hultintuvalla sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat näkyvillä molempien kerrosten ilmoitustauluilla.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 09 5110 1200 (palveluaika normaalista ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15)  
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa <https://asiointi.kkv.fi/asiointi/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 johtaja informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

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

Neljän viikon kuluessa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUSTUSTA TUKEVA TOIMINTA**

#### **Asukkaiden 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 asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitetävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Hultintuvalla jokainen hoitaja noudattaa kuntouttavaa työtettä. Asukkaiden annetaan toimia itsenäisesti mahdollisimman pitkään, ja heitä tuetaan siinä määrin kuin se on tarpeellista. Asukkaita ohjataan liikkumisessa ja arjen toimintoihin osallistumisessa toimintakykynsä mukaan. Omahoitajat seuraavat asukkaan vointia, huolehtivat asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman ajantasaisuudesta ja toimivat asiantuntijoina omien asukkaidensa hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Sairaanhoidot huolehtivat asukkaiden lääkkehoidosta ja konsultoivat tarvittaessa lääkäreitä, jos asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Sosionomi ylläpitää asukkaiden aktiivista elämää osallistamalla asukkaita erilaisiin viriketuokioihin ja aktiviteetteihin sekä tarjoamalla tarvittaessa ohjausta myös yksilötasolla. Fysioterapeutti työskentelee kolmena päivänä viikossa hoivakodilla ja tukee hoitajia asukkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

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

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksistansa. Noin kuukauden kuluttua muutosta tehdään ensimmäinen RAI-arviointi, johon kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asukkaan voimavarat ja toimintakyky asukasta ja läheisiä osallistaen. Ensimmäisen RAI-arvioinnin valmistuttua tehdään voimavara ja hoivasuunnitelma. Jatkossa suunnitelma päivitetään RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa seurataan mm. asukkaan lepoa ja nukkumista, mielialaa ja käyttäytymistä, ravitsemusta, erittämistä ja vatsantoimintaa, toimintakykyä, hygienian hoitoa sekä aktiviteetteja ja muita voimavara ja hoivasuunnitelmassa määritellyjä osa-alueita. Tarvittaessa kirjataan mm. lääkkehoidosta, läheisyhteistyöstä, lääkärityhteistyöstä, ihonhoidosta, haavan hoidosta tai kivusta.

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

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

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara ja hoivasuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokailut rytmittävät Hultintuvan arkea. Aamupala tarjoillaan klo 6–11, lounas klo 11.30–12.30, päiväkahvi klo 14–15, päivällinen klo 15.30–16.30 ja iltapala klo 19–22. Lisäksi tarjolla on välipalaa yöllä hereillä oleville. Tarvittaessa ruokailuajat ja muut käytännöt joustavat yksilöllisesti asukkaan terveydentilan tai yksilöllisten toiveiden mukaan.

Ruoka valmistetaan Päivärinteen keskuskeittiöllä, josta se toimitetaan arkisin Hultintuvalle lämpölaatikoissa. Arkisin lounas toimitetaan lämpimänä, päivällinen ja viikonloppu/pyhien ruuat tulevat kylmävalmisteina, jolloin ne kypsennetään Hultintuvan keittiössä. Hoitoapulaiset ottavat ruokatoimitukset vastaan, huolehtivat niiden oikeista tarjoilulämpötiloista ja jakavat ruuat ryhmäkodeittain. Hoitajat tarjoavat ruuat asukkaille.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla 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 suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeutteja. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

## **6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön johtajan toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hultintuvan seinillä on kylttejä, joilla muistutetaan henkilökuntaa ja omaisia käsihygienian tärkeydestä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniasta vastaava hoitaja on tarvittaessa yhteydessä sairaalan infektiohoitajaan. Hygieniaoikeuksia löytyy myös Attendon perehdytysivustolta [valo.attendo.fi](http://valo.attendo.fi).

## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä kunkin asukkaan ja läheisten toiveiden mukaisesti. Hämeenlinnassa on keskitetty ajanvaraus.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan yksikön oma lääkäri. Lääkäri käy kerran viikossa (osa käynneistä etävastaanottona lääkäritilanteen mukaan). Tämän lisäksi asukkaat voivat käyttää oman terveyskeskuksen palveluita. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä, joita yksikön henkilökunta toteuttaa saamia ohjeita noudattaen. Asukkaan hoidon vaatiessa suonensisäistä antibioottihoitoa, se toteutetaan joko Vanajaveden sairaalassa tai Hultintuvalla akuutin kotisairaanhoidon toimesta.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellinen sairaanhoito järjestetään Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Ennen asukkaan lähettämistä konsultoidaan liikkuvaa kotisairaalan yksikköä GerBiiliä tai päivystystä. GerBiili voi tulla Hultintuvalla paikan päälle tekemään arvion päivystykseen siirtämisen tarpeesta tai esimerkiksi tikkaamaan tai liimaamaan pienimuotoisia haavoja. Hultintuvalla lähtiessään asukas saa mukaansa tulostettavan sairaanhoidon lähetteen. Ohjeet asukkaan sairaalaan lähettämiseen ovat nopeasti löydettävissä hoitajien toimistoista Ohjeistuksia-kansiosta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, jota säilytetään hoitajien toimistoissa Ohjeistuksia-kansioissa. Kuolemantapauksen sattua tiedotetaan yksikön johtajaa välittömästi.

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Omahoitaja seuraa omahoidettaviansa terveydentilaa ja konsultoi tarvittaessa yksikön sairaanhoitajaa, lääkäriä tai muuta terveydenhuollon henkilökuntaa. Tarvittavat seurantatutkimukset (paino, verenpaine, kontrolliverikokeet) tehdään säännöllisesti ja lääkärin ohjeen mukaan. Verenpaine ja paino mitataan vähintään 1x kuukaudessa. Sairaanhoitaja seuraa em. mittausten tuloksia, mutta jokaisella mittaajalla on velvollisuus reagoida poikkeaviin tuloksiin ja konsultoida sairaanhoitajaa. Lääkärinkierrolla tehdyistä lääkemutoksista tiedotetaan henkilökuntaa raportilla, ja vointia ja vaikutusta seurataan sekä tiihennetyin mittauksin että yleisvointia tarkkaillen, ja niistä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

### c) Kuka yksikössä vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen yhdessä yksikölle osoitetun lääkärin kanssa.

## 6.5 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 johtaja, sairaanhoitajat ja lääkeluvalliset lähihoitajat. 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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkosella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

### Yksikön lääkehoidosta vastaa Terveystesi palvelut Oy:n lääkäri Tuomas Kangastalo

Hultintuvalla asukkaiden lääkehoitoon osallistuvat terveydenhoidon ammattihenkilöt (sairaanhoitajat, lähihoitajat), joilla on voimassa olevat yksikkökohtaiset lääkeluvat. Johtajan ja tiiminvetäjän vastuulla on seurata, että koulutetun hoitohenkilöstön määräaikaisten luvut ovat voimassa, mutta henkilökohtaisen osaamisen päivittäisessä ja ylläpidossa vastuu on työntekijällä itsellään. Uusi työntekijä antaa lääkehoitoperehdytyksen yhteydessä näytöt erillisen ohjeen mukaan. Lääkelupa on määräaikainen ja yksikkökohtainen. Lääkehoidon LOVE-tenttisuoritus ja perehdytys uusitaan vähintään viiden vuoden välein. Yksikön johtaja voi edellyttää tenttisuorituksen myös silloin kun osoittautuu, ettei lääkehoidon perusosaaminen ole kunnossa, työntekijä on ollut pitkään osallistumatta lääkehoitoon tms. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaan.

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja vastaa koko yksikön lääkehoidon toteutuksesta ja ohjauksesta. Pääasiassa sairaanhoitajat huolehtivat lääkärintierroista ja lääkehoidon toteutuksen käytäntöönpanon, mutta tarvittaessa myös lääkeluvallinen, käytäntöihin perehtynyt lähihoitaja voi em. asiat hoitaa. Asukaskohtainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkeauditoinnit tehdään lääkärintierrojen yhteydessä. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä lääkeluvallisia terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö yksiköiden ulkopuolisten toimijoiden kanssa perustuu yhdessä sovittuihin toimintatapoihin, joita ylläpidetään säännöllisesti mm. yhteistyöpalaverin. Hultintuvalla asukkaan edustajana toimivat sairaanhoitaja ja omahoitaja, jotka huolehtivat yhteistyön onnistumisesta huomioiden asukkaan tietoturvan ja katkeamattoman hoitopolun toteutumisen. Yksikön ulkopuolelle viestittäessä hyödynnetään salattuja sähköpostiyhteyksiä sekä muita tietoturvallisia yhteyksiä. Sairaanhoitajilla on pääsy LifeCareen asukkaan potilastietoihin mm. laboratorioläheteitä varten.

Hultintuvan yhteistyötoimijoita ovat mm. Oma Hämeen kotihoidon lääkärit, laboratorio, apuvälinekeskus, hoitotarvikejakelu, akuutti kotihoito, liikkuva kotisairaala, lääkitysturvallisuuskoordinaattori, Sote- ja Kelataksit. Lisäksi yhteistyötä tehdään Taidemuseon, kennelliiton kaverikoirien, päiväkotit Sinitiu'un sekä erilaisten esiintyjien, yhdistysten ja vapaaehtoisten toimijoiden kanssa.

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

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Hultintuvan alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Jätehuolto: Kiertokapula Oy  
Kiinteistöhuolto: Coor Service management Oy  
Lakanapyykki: Lammin pesula Oy  
Lääketilaukset/annosjakelu: Apteekki Tavastila  
Hoitajakutsut: 9Solutions  
Vaihtomatot: Lindström Oy  
Hissien huolto: Suomen hissiurakointi Oy  
Siivoustarvikkeet: Diversey  
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy  
Hygieniä- hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Group  
Keittiölaitteet: Metos Oy  
Turvallisuus- ja pelastuskoulutukset: Kilatia Oy  
Hoivasängyt ja apuvälineet: Berner Oy  
Paloteknisten laitteiden vuosihuollot: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy

## 7. ASUKASTURVALLISUUS

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailla kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään, **yksikön 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 lääkahoitosuunnitelma 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.

### 7.1 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 välittömän työn henkilöstömitoitus on 1.1.23 alkaen 0,6 ja 1.4.23 alkaen 0,65. Väillisen työn hoitajamitoitus on luvan mukainen 0,1.

-Yksikön johtaja on Katri Kunnas, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Hän on myös suorittanut johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon.

-Yksikön tiiminvetäjänä toimii sairaanhoitaja Heli Liukkonen, joka on suorittanut myös lähiesimiestutkinnon.

-Johtajan lisäksi yksikössä on 1 terveydenhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 1 sairaanhoitaja-tiiminvetäjä, sosionomi, geronomi, 15 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 5 oppisopimusopiskelijaa sekä vaihteleva määrä tuntityöntekijöitä. Tukipalveluiden henkilökuntaa on 4 (siivooja, 3 hoitoapulaista). Keittiö ja kiinteistöhuolto on ulkoistettu (keittiötoiminnasta vastaa Attendon Päivärinteen keskuskeittiö, ja kiinteistöhuollosta Coor). Attendo Terapiapalveluiden fysioterapeutti työskentelee Hultintuvalla kolmena päivänä viikossa.

-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 sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle (etenkin illat ja viikonloput).

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

Yksikön johtaja 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 kaksi kertaa 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.

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja. Tarvittaessa johtaja voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen 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 johtaja ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön johtaja.

Uudet työntekijät oppivat omahoitajan tehtävät vieriovetuksena vanhemmalta työntekijältä, sekä perehdytysvuvostolta valo.attendo.fi.

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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön johtajan tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusveloite 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 kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön johtajan tehtäviin.

## **7.2 TOIMITILAT**

Hultintupa toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 42 asukashuonetta. Huoneet ovat 21–22 m<sup>2</sup>. Huoneen varusteluun kuuluu sähkökäyttöinen sairaalavuode, muutoin asukas kalustaa oman asuntonsa itse omaksi kodikseen.

Hultintupa koostuu neljästä ryhmäkodista (yläkerrassa 2 x 11 asukasta, alakerrassa 2 x 10 asukasta). Ryhmäkodeissa on omat ruokailu- ja oleskelutilat. Koko talon yhteisten tilojen koko on noin 100 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on oma terassi tai parveke. Hultintuvan toisessa kerroksessa on myös yhteinen sauna ja pesuhuone.

Hultintuvalla asuu iäkkäitä ihmisiä, joilla on eriasteista fyysisen toimintakyvyn rajoitteita. Monilla on myös muistisairaus ja erilaisia siihen liittyviä käyttöoireita.

Liikkuminen ja omaoimaisuuden 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
- Yhteiskäyttötiloja sisustetaan vaihtelevin teemoin, ja myös omaisilla ja asukkailla on mahdollisuus osallistua teemojen suunnitteluun ja toteutukseen.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), 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 asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Hultintuvan molemmissa kerroksissa on pyykkitupa, ja asukkaiden henkilökohtainen pyykki pestään talossa. Alakerran pyykkituvan suuret koneet ja kuivaushuone mahdollistavat koko talon isomman pyykin (täkit, pyyhkeet yms.) pesun. Lakanapyykin pesusta vastaa tällä hetkellä yhteistyökumppanimme Lammin Pesula, josta on mahdollisuus saada myös lisäkapasiteettia pyykkihuoltoon (esim. epidemian osuessa kohdalle). Yksikkömme hoitoapulaiset kantavat päävastuun pyykkihuollosta. Pyykki lajitellaan valmiiksi itse pestäviin ja ostopalveluna pestäviin. Myös asukkaat saavat osallistua pyykkihuoltoon halujensa ja kykyjensä mukaan, esim. avustamalla pyykkien kuljetuksessa ja viikkaamisessa.

Asukashuoneissa on ylläpitosiivous kerran viikossa. Siivoushuollosta vastaa talon oma siivoaja.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsitellystä laaditaan muistimerkinnät.

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

Yksikössä on käytössä 9Solutions- langaton hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on ranneke, josta nappia painamalla saadaan hoitajakutsu aktivoitumaan. Hälytys välittyy suoraan hoitajien kännyköihin. Hoitaja vastaa hälytykseen menemällä hälyttävän asukkaan luo ja kuittaamalla hälytyksen puhelimesta. Hälytyspuhelimia on hoitajilla käytössä yhteensä neljä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän SmoothLite- käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Toimittaja lähettää automaattisesti uudet rannekkeet hälyttävien rannekkeiden tilalle asukkaalle nimellä varustettuna. Koko hälytysjärjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on sähkölukko, joka aukeaa sähköisellä avaimella. 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 on liikuttu. Lääkehuoneeseen pääsee vain sinne erikseen koodatuilla kulkuvilla, joita on yhteensä seitsemän (lääkeavaimet + sairaanhoitajien avaimet).

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

Attendo Hultintuvalla tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen ja yksikön johtaja Katri Kunnas  
 9Solutions oy; support@9solutions.fi (Turvarannekkeiden paristohälytykset, uusien tilaus)  
 Palvelukeskus Trust Lohde; palvelukeskus.trust@loihde.com (Vikailmoitukset, rikkinäiset turvarannekkeet)  
 Hämeen Lukko; hameenlukko@hameenlukko.fi (turvallisuus, kulunvalvonta, lukot – asennukset, huolto, opastus)

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

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus on nähtävillä alakerran hoitajien toimistossa.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, sähkösäätöisiä sänkyjä. Asukkaalle omahoitaja huolehtii ja kartoittaa yhdessä fysioterapeutin ja sairaanhoitajan kanssa asukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle 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 kalibroittavien laitteiden

rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrintitiheys 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**

Katri Kunnas, katri.kunnas@attendo.fi, p. 044 7800 469

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 Attendon perehdytysivustolta [valo.attendo.fi](http://valo.attendo.fi). Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

**Attendo Oy:n tietosuojavastaava**

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

**Yksikön johtajan tiedot**

Katri Kunnas  
Hoivakodin johtaja  
Attendo Oy Hultintupa  
p. 044 780 0469  
katri.kunnas@attendo.fi

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asukastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asukkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asukkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportointiseksi.

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 laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asukkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäisiä auditointeja on toteutettu marraskuussa 2021, syyskuussa 2022 (keskittyen lääkehoitoon) sekä elokuussa 2023. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

### Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024:

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS
<b>ASIAKASKOKEMUS</b>	Laadukas perushoito Hyvä ravitseminen	Perusasioihin panostaminen Säännölliset asukaspalaverit Koulutus	Koko vuosi	Koko työyhteisö
<b>LÄHEISKOKEMUS</b>	Toimiva omahoitajuus Tiivis yhteydenpito läheisiin	Omahoitajan tehtävänkuvan kirkastaminen	Koko vuosi	Omahoitajat
<b>HENKILÖSTÖ- KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI</b>	Pitovoima	Hyvä perehdytys Tiimiytyminen	Koko vuosi	Hoivakodin johtaja Tiiminvetäjä

### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Hämeenlinna 19.4.2024	
<i>Katri Kunnas</i>	<b>Katri Kunnas</b>
Allekirjoitus	Nimenselvennys