

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**  
**MITTUMAARI**  
**2024**



## SISÄLTÖ

<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u> .....	3
<u>2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u> .....	4
<u>3. RISKIEN HALLINTA</u> .....	5
<u>4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</u> .....	9
<u>5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u> .....	9
<u>5.1 PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI</u> .....	9
<u>5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</u> .....	10
<u>5.3 ASIAKKAAN KOHTELU</u> .....	11
<u>5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN</u> .....	14
<u>5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA</u> .....	14
<u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u> .....	15
<u>6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA</u> .....	15
<u>6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)</u> .....	18
<u>6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT</u> .....	18
<u>6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO</u> .....	19
<u>6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</u> .....	19
<u>6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</u> .....	20
<u>7. ASIAKASTURVALLISUUS</u> .....	20
<u>7.1 HENKILÖSTÖ</u> .....	20
<u>7.2 TOIMITILAT</u> .....	21
<u>7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET</u> .....	23
<u>7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET</u> .....	23
<u>8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY</u> .....	24
<u>9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u> .....	24
<u>10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)</u> .....	27
<u>11. LÄHTEET</u> .....	27
<u>TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</u> .....	28

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Napapiirinhoiva Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2316301-3		Kunnan nimi: Tornio Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Lapha	
Toimintayksikön nimi Attendo Mittumaari			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tornion kaupunki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 30 paikkainen			
Toimintayksikön katuosoite Länsiranta 26			
Postinumero 95430		Postitoimipaikka Tornio	
Toimintayksikön vastaava esimies Maria Jaakkola		Puhelin 044 494 0470	
Sähköposti maria.jaakkola@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 17.6.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamista koskeva lupa/ Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen – Vanhukset 30 asumispaikkaa			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Coor Service Management Oy Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Tomerin siivouspalvelu Pesulapalvelut/kuljetus Tornion työvoimalasäätiö Allumedical, apuvälinehuolto Hansa-apteekki ja Alatornion apteekki			

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hoivakoti Mittumaari tuottaa tehostettua palveluasumista ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja he tarvitsevat eritasoista hoivaa ja tukemista asumisessa ja päivittäisessä elämässä. Tehtävänämmä Attendo Mittumaarissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Visiommä on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

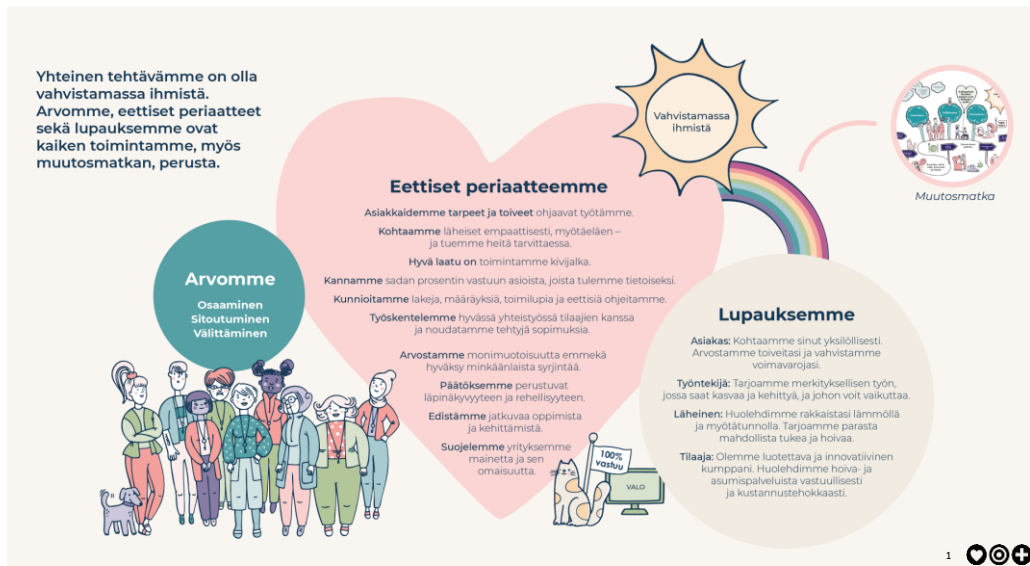
**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme esimällä ratkaisuja sieltä, missä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

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

Attendo Mittumaarissa toimii askovalmentajana Laura Tyni. Hänen tehtävänään on yhdessä esimiehen kanssa jalkauttaa arvot yksikön arkeen. Askovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Hän järjestää myös vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kvartaaleittain yllä arvokeskusteluja eri teemoihin liittyen.





(omahoitajahetki askarrella)

### 3. RISKIEN HALLINTA

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta 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 riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit. Mittumaarissa vastuuhenkilöt ovat nimettynä vastuu- ja osastokokoukseen ja jokaisen työntekijän kanssa on käyty läpi, mitä hänen vastuualueeseen kuuluu ja millaiset toimintatavat hänellä on.



(Ulkoilua lähialueella)



### Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin 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 käsipyyhepaperia 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/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhden hengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu 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
- lääkehoolto: 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
- lääkehuolto:
  - Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - 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 astmaatitot ja infektiopotilaat*: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako*: ei kosketusta: ei suojaimeja, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovittu 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 myöhempänä ajankohtana.



(Kotieläinpuisto Arkadiassa)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mittumaarissa on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Attendo Mittumaarin laatu- ja omavalvontavastaavana toimii Seija Smets yhdessä yksikönjohtajan kanssa. 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.

- Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy henkilökunnan toimistosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori Seija Smets tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan jossa myös johtaja kommentoi niitä ja kuukausittain poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
- Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja häiritsevien tapahtumien 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.
- Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
- 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 henkilökunnan taukokuoneen ilmoitustaululta, lääkehuoneen ilmoitustaululta ja yksikön johtajan ilmoitustaululta ja henkilökuntapalaverissa käydään läpi säännöllisin väliajoin ilmoitusvelvollisuus. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuitaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti 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**  
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.



#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

##### **Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

##### **Yksikön esihenkilö**

Maria Jaakkola p. 044 494 0470



(Läheisten käytössä on kahvikaappi)

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

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

##### **Omaavunntasuunnitelman julkisuus**

Omaavunntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavunntasuunnitelma on esillä yksikön eteisen ilmoitustaululla, läheisten, että muiden valvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä. Lisäksi omaavunntasuunnitelma on luettavissa yksikön www-sivulla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### 5.1 PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/ kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Attendo Mittumaarissa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä mm. seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE, MNA. Palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman/ voimavarasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6kk:n välein ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa.



(muurikkalettuja takapihalla)

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Attendo Mittumaarissa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen läheisiään osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen.



Omahoitajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu hoito- ja palvelusuunnitelmaan (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämäntilanne: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Omahoitaja vastaa myös suunnitelman päivittämisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle. Suunnitelma päivitetään 6kk:n välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa tullaan hyödyntämään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle neljän viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään 2x vuodessa kuntoutussuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.



### 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Attendo Mittumaarissa asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toiminnan tärkeimmistä perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan ylös. Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät Mittumaarin asukkaiden arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä



tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.



Yhteinen eläinbingo

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

- Arvion potilaan päätäntäkyvystä tekee terveydenhuollon ammattilainen. Asiakkaan laillinen edustaja ei voi tehdä hoitopäätöksiä, vaan hoitavalla lääkärillä on vastuu kokonaistilanteen tulkinnasta ja arvioinnista. Tämä pitää sisällään arvion potilaan edusta ja esitetyn hoitotahdon pätevydestä. Tämän arvion hoitava lääkäri suhteuttaa potilaan edustajan toiminnan sopivuuteen hoitosuostumusten antamisessa.
- Jos potilaan turvallisuuden vuoksi hänen itsemääräämisoikeuttaan joudutaan liikkumisen osalta rajoittamaan, sen tulee olla perusteltua, tasoltaan aina alhaisinta mahdollista suojelemisen tarpeeseen suhteutettuna sekä systemaattisesti valvottua.
- Päätös kykyisellä potilaalla on lähtökohtaisesti oikeus vaarantaa omaa turvallisuuttaan, jos hän ei niin toimien vaaranna kohtuuttomasti muiden oikeuksia.
- Potilaiden rajoittamista harkittaessa on hyvä muistaa, että vaikka potilaan vapaammasta liikkumisesta aiheutuukin tietty riski esimerkiksi mahdollisen kaatumisen vuoksi, pitkäaikainen rajoittaminen aiheuttaa erittäin suurella todennäköisyydellä huomattavaa toimintakyvyn heikkenemistä.
- On tapauskohtaisesti arvioitava, milloin riski potilaan kannalta nousee kohtuuttoman suureksi ja tällöin on pyrittävä löytämään keinoja vähentämään sitä. Näistä keinoista viimesijainen on suora rajoittaminen, jonka tulisi tapahtua hyvässä yhteisymmärryksessä potilaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa.

Menettelyohje ”Rajoittamistoimenpide” määrittelee rajoittamisen ja siihen liittyvät ja huomioitavat periaatteet itsemääräämisoikeutta noudattaen.

Tornion terveyskeskussairaalassa, vanhainkodissa tai tehostetussa palveluasumisessa asukkaana tai potilaana olevan henkilön liikkumista voidaan rajoittaa potilaan turvallisuutta uhkaavan vaaran torjumiseksi seuraavasti:

- Liikkumisen rajoittaminen pakkotoimenpitein on oikeutettua silloin, kun potilas sairaudestaan johtuen on kyvytön hallitsemaan liikkumistaan tai toimintaansa turvallisesti ja siten aiheuttaa vakavan uhan omalle terveydelle ja muut toimenpiteet eivät ole riittävät tilanteen ratkaisemiseksi.
- Liikkumisen rajoittamisesta päättää hoitava lääkäri suorittamansa tutkimuksen perusteella. Kiireellisissä tapauksissa hoitohenkilökuntaan kuuluva saa väliaikaisesti rajoittaa potilaan liikkumista, minkä jälkeen asiasta on ilmoitettava hoitavalle lääkärille. Rajoittamisesta ja sen perusteista tehdään sairauskertomusmerkinnät ja rajoittamistoimenpiteen käytöstä hoitotyön kirjaus.
- Liikkumista voidaan rajoittaa tahdosta riippumatta. Asiassa on kuitenkin kuultava potilasta tai potilaan itsensä ollessa kyvytön ymmärtämään asiaa hänen omaistaan.
- Ratkaisu tehdään potilaskohtaisesti, ensin harkitaan muita turvallisuutta lisääviä menetelmiä. Liikkumista rajoitetaan vain siinä määrin kuin se on välttämätöntä.
- Rajoituspäätöstä tehtäessä otetaan huomioon asiakkaalle koituvat haitat ja hyödyt.
- Turvavälineen käytön tarvetta arvioidaan hoitotyössä jatkuvasti ja lääkäri arvioi tilannetta riittävän tiheästi. Akuutissa (esim. sairaalahoito deliriumin vuoksi) tilanteissa päivittäin ja pitkäkestoisemmassa stabiilissa tilanteessa 3-6 kuukauden välein.
- Liikkumisen rajoittamisessa käytetään oikeita välineitä käyttöohjeen mukaisesti. Turvavälineellä rajoitettua potilasta on valvottava ja vointi on tarkastettava riittävän tiheästi.
- Liikkumisen rajoittamiseen pakkotoimenpitein ei lueta yleiseen turvallisuuteen liittyviä rajoituksia esim. ovien lukittuna pitäminen, pääsyn estäminen vaarallisiin esineisiin ja tarvikkeisiin. Esimerkiksi kanslian pitäminen lukittuna ei ole itsemääräämisoikeuden rajoitus.
- Turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös, jonka hoitava lääkäri kirjaa sairauskertomukseen. Hoitopäätöksen tulee näkyä myös mahdollisissa yksikön omilla tietojärjestelmissä sekä henkilökohtaisissa rajoittamisluvissa, jotka ovat lääkärin allekirjoittamat.
- Päätös liikkumisen rajoittamisesta tehdään vain määräajaksi mahdollisimman lyhyeksi ajaksi kerrallaan, jonka jälkeen tilanne arvioidaan uudelleen. Rajoittamisen lopetusaika/ uusi arviointi on myös merkittävä hoitosuunnitelmaan.

Lähde Geriatrian ylilääkäri Paula Vuollo 4.11.2016

Attendo Mittumaarissa päätökset rajoittamisista tekee Tornion terveyskeskuksen (Mehiläinen) omalääkäri yhteistyössä Mittumaarin sairaanhoitajan kanssa. Päätös tehdään määräajaisesti, mahdollisimman lyhyeksi ajaksi kerrallaan ja tilannetta arvioidaan säännöllisin väliajoin. Rajoittamisluvat ovat henkilökohtaisia, jotka kirjataan asukastietojärjestelmään asukkaan omiin tietoihin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lisäksi tehdään yksikkökohtainen koontitaulukko, joka liitetään yksikön tietoihin.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön 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 asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen.

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



Käytävät nimettiin loppuvuodesta 2023 😊



## 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Mittumaarin painopistealueita ovat v. 2024 asukkaiden ja läheisten osallistuminen mahdollisuuksien mukaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen sekä vuorovaikutus/kohtaamiset ja aktiviteetit. Asukkaiden ja henkilökunnan tekemä yhteistyö on päivittäistä ja heiltä saadaan palautetta, jotka huomioidaan arjessa. Läheisten kanssa yhteistyötä tehdään säännöllisesti ja heidän palautteita otetaan mielellään vastaan ja pyrimme vastaamaan heidän odotuksiaan/toiveitaan annetuin ehdoin. Läheisyhteistyö on tärkeää Mittumaarissa.

### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa. Viimeisin asukas-, omais-, ja henkilöstötyytyväisyyskysely toteutettiin marraskuussa 2023. Läheiskyselyjen NPS 89, asukastytyväisyyden NPS oli 89 ja henkilöstötyytyväisyys NPS 25. NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suosittelemiseksi eli sitä, kuinka todennäköisesti suositellaan organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselytulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselytuloksia 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. Esimies vie saadun palautteen laatuja järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

## 5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaavalle, perusturvajohtajalle tai sosiaalityön johtajalle.

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan / läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään johtajalle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen antaa kyseinen taho. Annamme tähän vastaukseen oman selvityksemme.

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

Satu Peurasaari puh. 040-5723793 (puhelinaika ti ja to klo 10-12)

[satu.peurasaari@turvapoiu.fi](mailto:satu.peurasaari@turvapoiu.fi)

voit jättää myös soittopyynnön, p. 040-5441750

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottomakkeeseen 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 palavereissa 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

### 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti ja voimavaraletoitteisesti.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme viikottain.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

**Omahoitajan keskeiset tehtävät**

- Hoivapalaverin järjestäminen 14-30 vrk:n kuluttua asukkaan muuttamisesta hoivakotiin. Tarvittaessa mukana voi olla myös yksikön sairaanhoitaja tai johtaja/päällikkö tai muita tarvittavia henkilöitä.
- Elämäkulttuuri- kaavakkeen täyttäminen. Perehtyminen asukkaan elämäkulttuuriin ja historiaan sekä tutustuminen asukkaaseen muita perusteellisemmin.
- Voimavara- ja hoivasuunnitelman laatiminen ja tavoitteiden asettaminen yhdessä asukkaan, asukkaan hoitoon osallistuvien läheisten /läheisten ja/ tai muiden henkilöiden kanssa.
- Elämänlaadun check-listan arvioiminen 3 kk välein.
- Huolehtia, että asukkaan hoitosuunnitelman mukaiset ja lääkärin määräämät kontrollit (verenpaine, pulssi, paino, verensokeri) tulevat otetuiksi.
- Huolehtia, että toimintakykymittarit (RAI, MMSE, MNA.) on tehty yksikön vaatimusten mukaisesti.
- Huolehtia, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna järjestelmään.
- Vastata, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet ja jalkineet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet
- Sopia läheisen/edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat tehdään ja minne laskut lähetetään.
- Huolehtia, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti ja tulevat puhdistetuiksi ja huolletuiksi tarpeen mukaan.
- Huolehtia, että asukas saa voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaiset/ haluamansa tai omaisen/edunvalvojan kanssa sovitut kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalvelut yms.
- Yhteyshenkilönä toimiminen ja aktiivinen yhteydenpito asukkaan tärkeimpään yhteyshenkilöön vähintään kerran kuukaudessa.
- Omahoitajahetken järjestäminen x1/vko (15 min - 30 min asukaslähtöisesti esim. valokuvien katselua, ulkoilua, kukkien istuttaminen/kastelu, "vain taivas rajana")

- Vastaa yhdessä muiden asukkaan hoitoon osallistuvien kanssa asukkaan huoneen/huoneiston yleisilmeen siisteydestä ja viihtyisyydestä ja esim. vaatekaappien järjestyksestä.

## TEHTÄVÄKUVAUS: SAIRAANHOITAJA

### 1. Tehtävän pääasialliset tehtäväkokonaisuudet

- Lääkehoidosta vastaaminen
- Lääkehoitosuunnitelman laatiminen ja ylläpito
- Yksikkökohtaisiin lääkelupiin liittyvien näyttöjen vastaanottaminen
- LOVe-vastuuhenkilö
- Yhteistyö lääkärin kanssa
- Asukkaiden voinnin muutoksista tiedottaminen lääkärille
- Lääkärin antamien määräysten toteuttaminen
- Raportointi
- Asukkaiden asumisensuunnitelmien toteutumisen valvonta
- Asukkaiden perushoito ja kuntouttavan työotteen toteutus kaikessa toiminnassa
- Asukasturvallisuudesta huolehtiminen
- Kodinhoidolliset tehtävät ja niissä asukkaiden ohjaaminen

### 2. Muut tehtävän osa-alueet

- Huolehtiminen omasta vastuualueesta ja siihen perehdyttäminen
- Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kouluttautuminen
- Työn kehittämiseen osallistuminen
- Sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen
- Opiskelijoiden ohjaaminen
- Työturvallisuudesta huolehtiminen

### 3. Tehtävään liittyvä osaaminen ja harkinta

- Työ edellyttää sairaanhoitajan koulutusta
- Asukkaan voinnin muutosten arviointi ja hoidon tarpeen arviointi
- Työtehtävien priorisointi
- Perus-/lähihoitajien ohjaus ja opastus
- Vastuunottokyky nopeasti vaihtuviin tilanteisiin
- Työtä ohjaavien lakien ja asetusten tunteminen
- ATK-osaaminen

### 4. Työn vaikutukset ja vastuu

- Vastuu hoitoprosessin toteutumisesta, ja avunanto myös toisiin yksiköihin sairaanhoidollisissa/kuntouttavissa/priorisointia koskevissa asioissa

- Vastuu asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä ja ennen kaikkea kuntoutumisen edistymisestä
- Vastuu toiminnan taloudellisuudesta (esim. materiaalin käyttö, henkilöstön käyttö, asioiden hoidon organisointi talon ulkopuolelle)
- Vastuu tiedonkulusta koskien asukkaita ja koko yksikön toimintaa
- Vastuullinen ja sitoutunut työskentely näkyy
  - asukkaan hyvinvointina ja
  - työryhmässä työn joustavana toteutumisena

## 5. Vuorovaikutus työssä

- Asukaskontaktit (sanallinen/sanaton viestintä, haasteelliset/aggressiiviset asukkaat, ristiriita-/ongelmatilanteet)
- Asukkaiden omaiset ja muut yhteistyötahot
- Kotihoito ja jatkohoitopaikat
- Lähettävä yksikkö/ kuntatilaaja
- Työ tiimi- ja parityöskentelyä
- Sekä suullinen että kirjallinen raportointi tärkeää
- Omalla persoonallaan ja yhteistyötaidoillaan työntekijä vaikuttaa työilmapiiriin

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



(joulunaikaa kodissamme)

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

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne.

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. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle.

Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa; selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Attendo Mittumaarissa on oma keittiö, jossa ruoka valmistetaan paikan päällä. Käytössä on 4 viikon kiertävä ruokalista. 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. Omatoimisuuteen mahdollistetaan myös ruokailutilanteissa.

Aamupala tarjoillaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7.00-10, lounas klo 11.30-13, päiväkahvi klo 13.30-15.00, päivällinen klo 15.45-17, iltapala 18.45-20.30. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa/tarpeen tullen. Ruoka on yksi tärkeimmistä laatu- ja turvallisuusnäkökohdista. Mittumaarissa on oma keittiö, jossa kokit valmistavat ruokaa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Ravitsemusvastaavana Mittumaarissa toimii Ida Alaperä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioiden, mikäli suurempien ruokannosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeutteja. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

## 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Attendo Mittumaarista löytyy yksikön sisältä useasta paikasta käsidesinfektioainetta, jota suositellaan käyttämään hoivakotiin tullessa sekä sieltä lähtiessä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa ja tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden syntyä. Keittiössä työskentelevältä henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä ei ole erikseen nimetty hygieniasta vastaava, vaan jokainen hoitohenkilöstöön kuuluva ja vuorossa oleva hoitaja huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja yksikön johtaja yhdessä sairaanhoitajan ja tiimivastaavan kanssa ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/ yhteistyö hygieniahoitajan kanssa toteutetaan puhelimitse ja sähköpostitse sekä tarvittaessa paikan päällä käytynä.



## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Tornion terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäripalveluissa pyritään käyttämään asiakkaan aiemmin käyttämää hammaslääkäripalvelua.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Arkipäivinä klo 8-16 päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Tornion terveyskeskuksen kiirevastaanotolla. Arkin klo 16.00-8.00, viikonloppuisin ja arkipyhinä vuorokauden ympäri päivystys Mehiläinen- Länsipohja akuuttiklinikalla.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Kirjalliset ohjeet löytyvät perehdytyskansioista.

### 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. Yksikön henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa lääkärin ohjeistuksen mukaan mm. seuraavin keinoin: jokapäiväisissä päivittäisissä toiminnoissa seurataan asukkaan vointia, lisäksi verenpainetta, painoa, verensokeria jne. Laboratorionäytteet otetaan hoivakodin sairaanhoitajan toimesta.

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

Hoivakodin johtaja yhteistyössä hoivakodin sairaanhoitajan kanssa.

Lääkäripalvelut tulevat Tornion terveyskeskuksen (Mehiläinen) kautta.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa (edellinen lääkehoitosuunnitelma päivitetty 1/2024) ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin sairaanhoitaja ja yksikön johtaja sekä henkilökunnan kanssa käydään läpi uusin lääkehoitosuunnitelma. 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla yksikön johtajalla Maria Jaakkolalla ja sairaanhoitajalla Melina Kolmosella sekä perusterveydenhuollon osoittamalla lääkäriillä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Attendo Mittumaarin sairaanhoitajat voivat koulutuksensa perusteella toteuttaa lääkehoitoa monipuolisesti (kuten lääkkeiden tilaaminen, jakaminen ja antaminen luonnollista tietä ja injektioina). Sairanhoitajat vastaavat toimintayksiköidensä lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja siten kantavat erityistä vastuuta siitä, että lääkehoito on asukkaalle turvallista. He vastaavat esimerkiksi muiden ammattiryhmien ohjaamisesta ja perehdytyksestä. Osaamisen näytöt tehdään laillistetulle terveydenhuollon ammattihenkilölle yksikössä. Sairanhoitaja valvoo lääkehoidon toteutusta ja vaikuttavuutta osaltaan ja tekee hoitavan lääkärin kanssa yhteistyötä.

Lääkehoitoa toteuttavat myös muut lääkehoidon luvat omaavat työntekijät.

Mittumaarin lääkehoidosta vastaa Tornion kaupungin terveyskeskuksesta nimetty Lääkäri. Yksikössä toimii vastuuhenkilön lisäksi lähihoitaja, 1 sairaanhoitaja, hoiva-avustaja ym. avustavia henkilöitä. Lääkevastaava on Sairanhoitajat Melina Kolmonen ja Maria Jaakkola. Lääkevastaavan tehtävät: toimii yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä, vastaa lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkii lääkehoitoon liittyvää tietoa, tiedottaa muita työntekijöitä, sekä huolehtii lääkehuoneen avaimesta.

Lähtökohtana että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä koulutus tehtävien vaatavuuteen nähden. Lääkäri määrää kokonaisuudesta, hoitajat toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Sairanhoitajalla on päävastuu työyksikössä. Työnkuvaan kuuluu lääkelistojen ajan tasalla pitäminen ja lääkeasioista tiedottaminen. Hän toimii apteekin yhdyshenkilönä. Vastaava perehdyttää uuden työntekijän ja opiskelijat lääkehoitoon sekä huolehtii lääkekaapin puhtaudesta ja

järjestyksestä ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lisäksi hän osallistuu esimiehen kanssa lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen. Vastuu alueisiin kuuluu tilaus, injektiot lihakseen, sekä lähihoitajan kanssa injektiot ihon alle ja sisäisesti.

Lähihoitajien vastuualueet ovat: lääkkeiden jakaminen asukaskohtaisiin annoksiin (suurin osa ANJA:ssa), luonnollista tietä annettava lääkehoito ja injektiot ihon alle. Edellytyksenä näille on LOVE-koulutus suoritettuna ja näytöt annettuna, ennen kuin voivat ottaa vastuun lääkehuollosta.

Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi henkilötietojen ohella jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkemuofo ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määrääjän nimi (ja lopettaja). Lääkesuunnitelma löytyy sähköisesti asiakastietojärjestelmästä Hilkaasta sekä asiakkaan papereista. Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja aina voimnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkityksen tarkistus tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Lääkemuutokset dokumentoidaan Hilka-järjestelmään, lääkemuutosten sekä vaikutusten seurannan informaatio liikkuu eteenpäin lääkäri -sairaanhoitaja, sairaanhoitajahoitaja- muu hoitava henkilökunta. Lääkevastaava vuorossa kuittaa avaimen saaduksi ja luovutetuksi lääkehuoneen avainseuranta-lomakkeeseen. Lähihoitajien vastuualueet ovat: lääkkeiden jakaminen asukaskohtaisiin annoksiin (suurin osa ANJA:ssa), luonnollista tietä annettava lääkehoito ja injektiot ihon alle. Edellytyksenä näille on LOVE-koulutus suoritettuna ja näytöt annettuna, ennen kuin voivat ottaa vastuun lääkehuollosta.

## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyössä toimii esimerkiksi terveyskeskus, laboratorio, apuvälinelainaamo, kotisairaala, taxit, mehiläinen länsi-pohja, klinikat.

### ***Alihankintana tuotetut palvelut***

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimukselta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Mittumaarissa ostopalveluina hankitaan kiinteistöhuolto Coorilta, apteekkipalvelut Alatornion apteekista sekä Oulun Hansa apteekista (anjat), pesulapalvelu pesulasta ja sänkyjen huolto respectalta sekä muiden laitteiden huolto AlluMedical Oy:ltä.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan 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 vanhustalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

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

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

-Yksikön esihenkilö on Maria Jaakkola.

-Yksikössä toimii yksikön johtajan lisäksi sairaanhoitaja ja n.20 lähihoitajaa ja 4-8 oppisopimusopiskelijaa (lh)

-Avustavaa henkilökuntaa on hoitoapulainen ja siistijä

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

Yksikön esimies 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 työolainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

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

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

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

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

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 henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

## **7.2 TOIMITILAT**

Attendo Mittumaari toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 30 asukashuonetta. Huoneet ovat noin 20 m<sup>2</sup> (30 kpl). Kaikki tilat ovat esteettömiä. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse sänkyä ja verhoja lukuun ottamatta. Hoivakodissa on viihtyisä yhteinen 90m<sup>2</sup> ruokailu- / oleskelutila, josta on uloskäynti katetulle terassille. Talosta löytyy myös sauna ja pesuhuone, sekä pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden pikkupyykki.

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan.

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

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



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

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse/ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan itse/ostopalveluna
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin/ostopalveluna pestäviin.
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Attendo Mittumaarissa on asukkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden pikkupyykki. Lakanapyykki pestään pesulassa. Yksikköemme tukityöntekijät vastaavat pääasiassa pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

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

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

Hoivakoti Mittumaarissa on käytössä 9solutions-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamisia seurataan säännöllisesti. Myös hoitajilla on käytössä hoitajakutsut 2kpl, jotta voivat tarvittaessa hälyttää apua.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Tarvittaessa asukkaiden oviin voidaan asentaa tunnistimet, jotka havaitsevat yöaikaan oven aukaisun ja siitä tulee hälytys hoitajalle. Lisäksi on mahdollisuus saada myös muitakin hälytyslaitteita tarvittaessa.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello hoivakotiin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä kulkuavaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Maria Jaakkola p. 044-494 0470, maria.jaakkola@attendo.fi

Anne Keisu p. 044-4943217, anne.keisu@attendo.fi

### 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. Mittumaarissa on erillinen kansio laitteista.

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

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

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

Maria Jaakkola p. 044-494 0470, [maria.jaakkola@attendo.fi](mailto:maria.jaakkola@attendo.fi)

sekä laitevastaavat:

Tatja Pirttikoski p. 044-4943218, Anne Keisu p. 044-4943218



## 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 perehdytyskansiosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia 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. Hiikka, RAI), 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 yksikössä 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](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

### ***Yksikön esimiehen tiedot***

Hoivakodin johtaja Maria Jaakkola, [maria.jaakkola@attendo.fi](mailto:maria.jaakkola@attendo.fi), p. 044 494 0470

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### ***Asiakkailta, 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.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja (koronarajoitukset huomioon ottaen), jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden 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 raportoimiseksi.

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

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

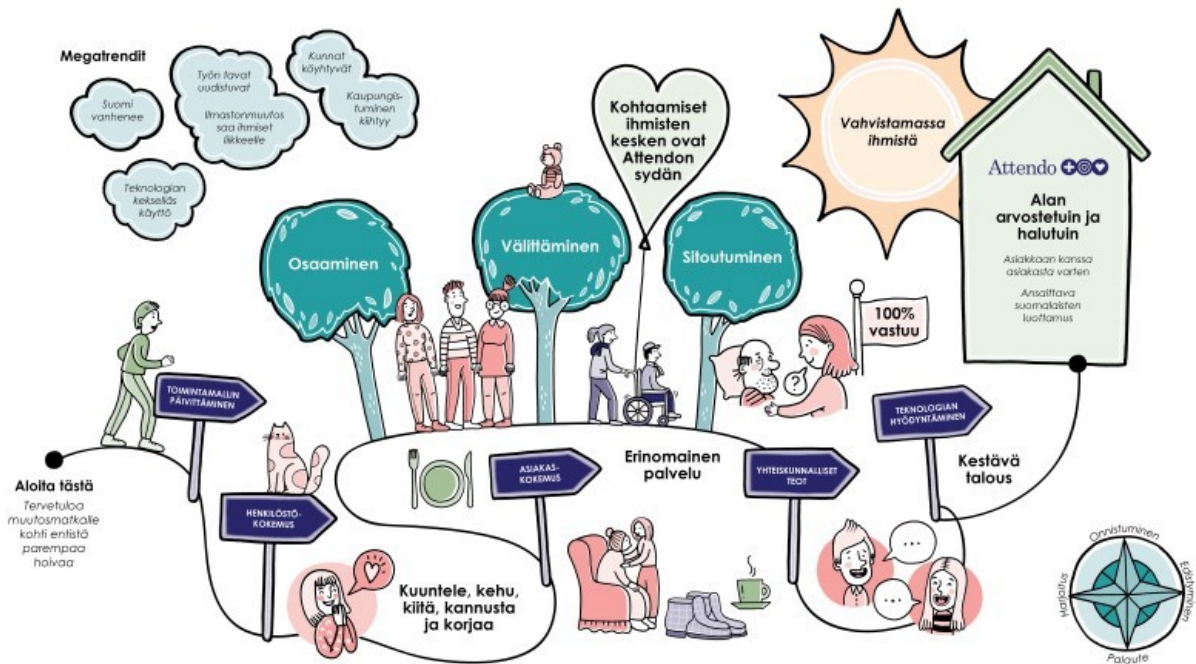
Omaavontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Meillä on unelma: haluamme olla hoiva-alan arvostetuin ja haluttavin yhtiö Suomessa. Unelman saavutettua töissä on päivittäin hyvä ja kannustava tunnelma, alan parhaat ammattilaiset jonottavat päästäkseen meille töihin ja asukkaat päästäkseen juuri meille asumaan. Läheiset, kunta-asiakkaamme ja viranomaiset puolestaan kertovat kilvan tarinoita siitä, miten hyvin asiat meillä ovat ja suosittelvat meitä innolla.

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

Vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Arkisissa kohtaamisissa nimittäin vahvistuu luottamus Attendon ja suomalaisten kesken: kohtaamiset ihmisten kesken ovat yhtä kuin Attendon toiminnan sydän. Viime vuoden hoivakriisi osoitti, että myös Attendon toimintakulttuuri kaipaa näkökulman muutosta: tuotannosta ihmisen näkökulmalle. Näkökulman vaihtaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että teemme kaiken jatkossa toisin. Moni asia kaipaa ainoastaan päivittämistä, ei suurta muutosta. Sitoudumme erinomaisen palvelun lupauksiimme ja toimimme niiden mukaisesti.

Kiinnitämme oman porukan kesken jatkossa nykyistä enemmän huomiota vastuun kantamiseen ja palautteeseen. Siis: kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi – sataprosenttisesti. Pidät huolen, että asia tulee hoidetuksi tai viestit asiasta henkilölle, joka ottaa kopin sinulta. Haluamme kehittyä paremmaksi, joten jatkossa annamme ja vastaanotamme palautetta aktiivisesti. Kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Suhtaudumme palautteeseen kuin lahjaan, sillä se antaa meille yrityksenä ja jokaiselle meille yksilönä mahdollisuuden parantaa toimintaamme. Kokemukset kertovat, miten olemme matkallamme edenneet. Yhdessä harjoittelemalla, toimimalla ja toisiamme kannustamalla onnistumme ja saavutamme unelmamme.



## Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

### Attendolaiset

Me Mittumaarissa olemme muutosmatkalla ja haluamme, että asukkaat kokevat itsensä tärkeiksi ja arvostetuksi. Töissä on päivittäin hyvä kannustava tunnelma, koulutetut työntekijät ja asukkaat haluavat olla juuri meillä. Unelmat saavutamme luottamuksella jota vahvistamme työskentelemällä sovitulla pelisäännöllä ja huolehdimme asukkaiden hyvinvoinnista. Haluamme kehittyä paremmaksi antamalla ja vastaanottamalla palautetta aktiivisesti. 5K sääntö: kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Palaute on meille lahja ja kiinnitämme enemmän huomiota vastuun kantamiseen ja palautteeseen.

Kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi – 100%: sti.  
Huomioimme työssämme kuntouttavaa työtettä ja asukaslähtöistä hoitotyötä.

Askovalmennuksien myötä; hyvät kohtaamiset asukkaiden, työntekijöiden ja omaisten kanssa.

### Asukkaat:

- Ruoka on maittavaa ja saamme myös herkutella yhdessä viettämällä aikaa.
- Hoitajat tekevät hyvää työtä ja sydämellä.
- Olo ja elo turvallista.

### Läheiset:

Kiitoksia ystävälliselle henkilökunnalle

Henkilökunta ammattitaitoista ja sitoutunutta.

Mittumaariin ainamukava tulla ja läheiset otetaan hyvin huomioon.

Tiedonkulkua on hyvää ja Attendokoti on aktiivinen touhuamaan asukkaiden kanssa.

Henkilöstö -  
tyytyväisyys  
(eNPS, 5/23)

25

Asukas -  
tyytyväisyys  
(NPS 5/23)

89

Läheis-  
tyytyväisyys  
(rNPS 5/23)

89



## Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaava harjoittelua ja toisin tekemistä. Attendo Mittumaarin kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta kuvasta

Miten tavoitteita seurataan?

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Hyödynnetään henkilöstö-, asukas- ja asukastyytyväisyystuloksia.</p> <p>Muutosmatka jatkuu Mittumaarissa ja on osa käytännön toimintaa. Henkilöstön kanssa olemme 100% vastuun teoistamme ja harjoitellaan esimerkiksi palautteiden antamista ja vastaanottamista, sekä vahvistamme jo hyväksi todettuja asioita.</p> <p>Lisäksi harjoitellaan measkoalvalmennuksien myötä erilaisia kohtaamisia. Jos epäkohtia huomataan, niihin puututaan heti, nostamalla kissa pöydälle.</p>	<p>Tavoitteena meillä Mittumaarissa on puuttua aina heti epäkohtiin joita tulee esille.</p> <p>Haluamme yhdessä koko henkilöstön kanssa kehittää Mittumaaria etsimällä erilaisia toimivia vaihtoehtoja.</p>	<p>Toteutumista seurataan palaverissa ja raportilla, ja asioihin puututaan heti jos huomataan epäkohtia.</p>	<p>Jokaisella 100% vastuu.</p> <p>Jokainen vastuussa omasta käytöksestään.</p>

Attendo -kodin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Attendo Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan Attendo -kottisalla, johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvi

-kodin sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 2022. taessa tai vähintään kerran vuodessa

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Tornio 14.3.2024	
Allekirjoitus <i>Maria Jaakkola</i>	Nimenselvennys Maria Jaakkola



## 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 julkaisu (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 julkaisu (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 julkaisu (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/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_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/tietosuojavalettuutettu/tietosuojavalettuutetoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavalettuutettu/tietosuojavalettuutetoimisto/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 sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.