

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) .....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	10
RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	12
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	13
4.4.2 TOIMITILAT .....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	14
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	14
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	16
11. LÄHTEET .....	17

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Vihti
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Uudenmaan Seniorikodit Oy		Hyvinvointialueen nimi: Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2177631-8		Sote -alueen nimi: Eteläinen
Toimintayksikön nimi Attendo Pajuhovi		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Vihti: Ruutitynnyrinkuja 1, 03100 Nummela		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen- ikääntyneet, 30 asukaspaikkaa		
Toimintayksikön katuosoite Ruutitynnyrinkuja 1		
Postinumero 03100	Postitoimipaikka Nummela	
Toimintayksikön vastaava esimies Ilona Remes	Puhelin 050 4329782	
Sähköposti Ilona.remes@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 20.9.2020		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.9.2020	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Kiinteistöhuolto: Palpen kiinteistöpalvelut Oy Siivous: SOL Oy Pyykkipalvelu (lakanat, pyyhkeet): Vistan Pesula Oy Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Apteekkipalvelut: Vihdin 1. apteekki Pharmados Turva- ja kutsulaitteet: Tunstall Oy Tietoturvajäte: Lassila & Tikanoja Oy Työterveyshuolto: Terveystalo Oy		

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Pajuhovissa tarjotaan tehostettua asumispalvelua 30 asukkaalle, joka mahdollistaa kodinomaisen asumisen toteutumisen. Toiminta perustuu ikääntyneiden ja muistisairaiden asukkaiden arvokkaan ja elämän makuisen asumisen ja elämisen mahdollistamiseen hoivakodissamme. Asukasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tarkoituksenamme on tuottaa luotettavien kumppaneiden kanssa turvallista ja kodikasta ikäihmisten asumista ja hoivaa elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Toiminnassamme korostuu erityisesti kodikkuus, aktiivinen toiminta ja ulkoilun mahdollistaminen, sekä turvallinen ja arvostava ilmapiiri. Jokainen asukas on ainutkertainen ja tunteva, pienillä arjessa tapahtuvilla valinnoilla voimme luoda asukkaidemme tunnemuistiin positiivisia kokemuksia välittämisestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti asukkaan voimavarat sekä fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on mahdollisimman hyvä elämänlaatu asukkaan itsensä kokema.

Asukkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka tekemiseen asukkaat ja omaiset voivat myös osallistua. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää muun muassa asukkaan mielenkiinnon kohteita, kuten elokuvat ja musiikki sekä mieltymyksiä esimerkiksi ruuan ja/tai vaatetukseen suhteen, toiveita peseytymistavan valinnalle tai vaikkapa toive myöhäisempään aamuherätykseen. Pajuhovissa on suunniteltu virikevastaavien toimesta virikevuosikello ja virikesuunnitelma. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua arkisiin askareisiin hoivakodilla: oman huoneen siivoukseen, pyykinhuoltoon ja leipomiseen sekä muuhun yhdessä tekemiseen, kuten korttipeleihin, musavisaan, kauppareissuihin tai yhteiseen kahvihetkeen ulkoterassilla. Omahoitajat huolehtivat, että oma asukas pääsee ulkoilemaan säännöllisesti. Tämän lisäksi järjestetään koko talon yhteisiä ulkoiluja, joihin myös omaiset ovat tervetulleita. Pajuhovin tarkoituksena on olla asukkaan viimeinen koti ja yksikkö onkin panostanut saattohoitoon ja sen toteuttamiseen. Tammikuusta 2023 alkaen Pajuhovi tarjoaa koulutetuille vapaaehtoisille mahdollisuuden osallistua asukkaan saattohoitoon, näistä sovimme aina omaisten ja asukkaan kanssa yhdessä etukäteen. Pyrimme välttämään sairaalasiirtoja erityisesti elämän loppuvaiheessa ja näin mahdollistamaan jokaiselle asukkaalle hyvän ja arvokkaan elämän loppuvaiheen tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Henkilöstön erityisesti saattohoitoon liittyvät koulutukset, toimiva yhteistyö kotisairaalan kanssa mahdollistavat laadukkaan elämän loppuvaiheen hoivan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Pajuhovissa on ASKO-valmentajan johdolla työstetty yhteiset arvojemme mukaiset palvelulupaukset ja nämä ovat:

- Kohtaamme kaikki kunnioittaen ja luomme ilmapiiriä, jota on helppo lähestyä
- Ylläpidämme ammattitaitoamme ja jaamme osaamista toinen toisillemme
- Annamme tukea ja ymmärrystä
- Sitoudumme omahoitajuuteen
- Olemme hyvin saatavilla ja vuorovaikutuksessa asukkaiden ja omaisten kanssa
- Pajuhovissa on ammattitaitoinen henkilökunta ja laaja osaaminen esim. muistisairaiden hoitamisessa sekä kohtaamisissa.

Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemuksen-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Pajuhovissa koko työryhmä työskentelee yhdessä, jolloin ASKO-valmentajan rooli näkyy päivittäisissä toimintoissa, kuten raporteilla, palavereissa sekä työtapojen valinnassa ja työn organisoimisissa.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontta 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

Riskinhallinta on tunnistettua ja suunniteltua toimintaa. Ennakoiva riskienhallinta on erityisen tärkeää. Pajuhovissa henkilöstön kanssa tehtävä riskienarviointi ja mahdolliset toimenpiteet tehdään vähintään kerran vuodessa. Riskienhallinta koostuu yksikön toimintasuunnitelmasta, turvallisuusselvityksestä ja palo- ja pelastussuunnitelmasta, omaavontasuunnitelmasta, työsuojelulain

mukaisesta riskien arvioinnista sekä lääkehoitosuunnitelmasta. Toimintasuunnitelma laaditaan vuosittain. Turvallisuus selvitys ja palo- ja pelastussuunnitelma käydään läpi vuosittaisen palotarkastuksen yhteydessä. Vuosittain tarkastetaan ja päivitetään elintarvikehygienian mukainen omavalvontasuunnitelma, työsuojelullinen riskien arviointi, lääkehoitosuunnitelma sekä tämä sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Riskien arviointi, suunnitelmien toteutumisen seuranta ja poikkeamahavainnoista esihenkilölle tiedottaminen kuuluu koko henkilökunnalle. Suunnitelmien toteutumista seurataan osana päivittäistä työskentelyä ja toiminnan johtamista. Havaitut riskit poistetaan välittömästi, tunnistetut poikkeamat korjataan ja korjaustoimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, tapaturmat, infektiot ja tarttuvat taudit. Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Perehdyttäminen ja menettely- ja toimintaohjeiden noudattaminen kuuluvat koko työyhteisölle.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Yksikön lääkehoidosta on kokonaisvastuussa yksikön hoitava lääkäri. Yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja sekä yksikön johtaja vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa. Yksikön johtaja on vastuussa koulutuksen järjestämisestä sekä ajan tasalla olevien määräysten ja oheistusten saatavuudesta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, vastualueet, nostot ja siirrot. Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa laadukkaasti hoitotyön toteuttamisesta sekä luvan mukaisesta henkilöstöstä. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus. Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa yksikön tiloihin liittyvistä riskeistä, esim. paloturvallisuuteen liittyvät materiaalit, koulutukset ja harjoitukset. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa yksikön tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuuden sekä epäkohtien ilmoittamisesta.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa toiminnasta tiedottamisesta yrityksen antamien tavoitteiden mukaisesti. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tiedon välittämisestä eteenpäin sekä yksikön ohjeistusten mukaisesta toiminnasta (esim. sosiaalisen median menettelyohje).

### 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. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit.

Riskinhallinta on tunnistettua ja suunniteltua toimintaa ja ennakoiva riskinhallinta on erityisen tärkeää. Pajuhovissa henkilöstön kanssa tehtävä riskien arviointi ja mahdolliset toimenpiteet tehdään vähintään kerran vuodessa. Riskinhallinta koostuu yksikön toimintasuunnitelmasta, turvallisuus selvityksestä ja palo- ja pelastussuunnitelmasta, omavalvontasuunnitelmasta, työsuojelulain mukaisesta riskien arvioinnista sekä lääkehoitosuunnitelmasta, jotka ovat esillä ja jokainen henkilöstön jäsen kuittaa allekirjoituksellaan sen luettuaan. Toimintasuunnitelma laaditaan vuosittain. Turvallisuus selvitys ja palo- ja pelastussuunnitelma käydään läpi vuosittaisen palotarkastuksen yhteydessä. Vuosittain tarkastetaan ja tarvittaessa päivitetään elintarvikehygienian mukainen omavalvontasuunnitelma, työsuojelullinen riskien arviointi, lääkehoitosuunnitelma sekä tämä sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Riskien arviointi, suunnitelmien toteutumisen seuranta ja poikkeamahavainnoista tiedottaminen esihenkilölle, kuuluu koko henkilökunnalle. Suunnitelmien toteutumista seurataan osana päivittäistä työskentelyä ja toiminnan johtamista. Havaitut riskit poistetaan välittömästi, tunnistetut poikkeamat korjataan ja korjaustoimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

### Riskinhallinta 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 vierailuista

- 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, pyritään pitämään hänet omassa huoneeseen mahdollisuuksien mukaan tartuntojen ehkäisemiseksi.
- 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 terveystyöntekijöiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta sekä huomioidaan niiden asian- ja tarkoituksenmukainen sijainti.
- 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, FFP2- maski (korona), kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiriillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Pajuhovissa asukkaat asuvat omissa yhden hengen huoneissaan, joten oireilevalle asukkaalle pystytään toteuttamaan yhden hengen huone.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Pajuhovissa kaikki asukashuoneet ovat 1- hengen huoneita, joten asukkaille pystytään järjestämään oma huone.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita.
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: Noudatamme Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen linjausta, jossa todetaan niiden olevan Osallittuja mutta sairastuneiden tai altistuneiden luo niitä ei suositella. Jos läheinen suosituksesta huolimatta päättää tulla vierailulle, yksikkö tarjoaa pisaravarotoimisuojaimet. Muiden henkilöiden vierailu perustuu harkinnanvaraisuuteen/ tarpeen määrittelyyn.
- tiedotus: Ulko-ovessa tiedote, läheisiä informoidaan tilanteen mukaan yksikön esihenkilön/ tiimivetäjän/ vuorovastaavan toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Pajuhovissa on käytössä annosjakelupalvelu. Vuorossa oleva lääkeluvallinen hoitaja ottaa yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä keskustellaan myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan 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 tilausr määrä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoit 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 suojaamia, käsisidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienian, 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 varastoitu 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
  - siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
  - kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
  - vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
  - tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön 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.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään kirjallisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy N-asemalle tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Addsystems ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tapahtuneet poikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja kehitysehdotukset käydään kuukausittain läpi yksikön palaverissa ja ne dokumentoidaan palaveripöytäkirjoihin.
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. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta seurataan käytännön hoitotyössä ja ne kirjataan asukastietojärjestelmään. 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 esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa palaverissa. Lisäksi ohje ilmoitusvelvollisuudesta löytyy toimiston ilmoitustaululta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohtien tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen. Tämän lisäksi esihenkilö varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä,

että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös 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.
6. **Muutoksista tiedottaminen** Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuittamaan palaveripöytäkirjan, mikäli ei ole paikalla ko. palaverissa.
7. **Asiakkaiden tiedottaminen** tapahtuu hoitopalaverissa 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)

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

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavonntasuunnitelma on osa perehdytystä ja se käydään läpi uuden työntekijän kanssa ensimmäisellä viikolla.

### **Yksikön esimies**

Ilona Remes

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma sijaitsee paperiversiona Pajuhovissa toimistossa hoitajien saatavilla sekä eteisessä olevassa korissa sekä riippumassa ruokailutilan pleksilasissa/ ilmoitustaululla asukkaita ja omaisia varten. Omaavonntasuunnitelma löytyy myös Attendo Pajuhovin verkkosivuilta. Päivitetyistä omaavonntasuunnitelmista informoidaan hoitajia viikkopalaverissa ja omaisia kuukausikirjeessä sähköpostitse.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Asukkaan muuttaessa Pajuhoviin kartoitetaan hänen palveluntarpeensa huomioimalla lähettävältä yksiköltä saadut perustiedot, käyttämällä arvioinnin mittareita (RAI, MMSE, MNA, BMI, paino, GDS, VAS-kipumittari ja Braden-asteikko) tarpeen mukaisesti, havainnoimalla asukkaan vointia ja toimintaa sekä haastatteleamalla asukasta ja hänen suostumuksellaan omaista/läheistä ja muuta laillista edustajaansa. Palveluntarpeen arviointi on kokonaisvaltaista voimavarojen, terveydentilan ja toimintakyvyn sekä asiakkaan odotusten ja toivomusten selvittämistä ja arviointia. Asukkaan elämänselän tietämyksellä on oleellinen rooli asukkaan palveluntarpeen ja asukkaan voimavarojen lähtökohtaiseen ja yksilölliseen hoivaan. Elämänselän kartoitus tehdään yhteistyössä asukkaan ja omaisen/läheisen yhteistyönä. Vuorovaikutus ja yhteistyö ovat jatkuvaa asukkaan ja omaisten/läheisten kanssa. Säännölliset yhteydenotot ovat tärkeitä.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Pajuhovissa suunnitelma laaditaan hoitoneuvottelussa, jonka asukkaan omahoitaja kutsuu koolle. Hoitoneuvotteluun osallistuvat asukas, omahoitaja, sairaanhoitaja ja asukkaan omaisen/läheinen, lisäksi tarvittaessa hoivakodin johtaja ja muut yhteistyötahot. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asukkaan toiveet ja odotukset hoidosta ja palveluista, tiedot asukkaan elämänselän (toteutetun elämänselän kartoituksen tai –haastattelun kautta), tavoista ja tottumuksista sekä voimavarat ja palvelujen tarve. Omahoitaja kirjaa hoitoneuvottelussa todetut ja sovitut asiat (voimavarat, tarpeet,

riskitekijät sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi) hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman laadinnassa huomioidaan erityisesti asukkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen kuntoutumista edistävän hoitotyön menetelmin. Omahoitajat vastaavat suunnitelman ajantasaisuudesta seuraamalla sen toteutumista osana jatkuvaa hoitotyön seuranta ja kirjaamista sekä toteuttamalla suunnitelman ja tavoitteiden toteutumista. Kattava arviointi tehdään puolivuositain tai aina asukkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Suunnitelmaa päivitetään ja tarkennetaan tarpeen mukaan. Omahoitajan poissa ollessa myös muulla henkilökunnalla on velvollisuus aina muutoksen yhteydessä päivittää suunnitelmaa ja osallistua suunnitelman toteuttamiseen ja seurantaan. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Omahoitajat tiedottavat henkilökuntaa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä ja siihen tehdyistä muutoksista. Hoivakodin henkilökunta vastaa siitä, että he ovat työvuorossaan tietoisia asukkaan päivittäisestä hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Suunnitelma on myös henkilökunnan nähtävillä Hiikka – asukastietojärjestelmässä. Jokaisen hoidossa mukana olevan tulee myös säännöllisesti lukea ja perehtyä asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitajat seuraavat, että asukkaan saama hoito ja palvelut vastaavat suunnitelmaan kirjattuja tavoitteita. He ovat velvollisia ottamaan esiin huomattessaan asukkaan hoidon tai palvelun laadussa poikkeamaa. Päivittäisellä hoitotyön kirjaamisella pystytään seuraamaan hoito- ja palvelusuunnitelman noudattamista.

#### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuetaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Pajuhovissa asukkaan yksilölliset toiveet huomioidaan hoitotyön toteutuksessa päivittäisen voinnin mukaisesti. Hoitosuunnitelmaan on kirjattu asukkaan esittämät toiveet/linjaukset hoidon suhteen ja nämä, samoin kuin muut asukkaan hoitotilanteessa esittämät toiveet kuunnellaan ja niitä kunnioitetaan. Hoitotyön yleiset eettiset periaatteet sekä Attendo Oy arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat työntekijöitä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen. Hoitotoimenpiteet toteutetaan asukkaan huoneessa ja hoitaja varmistuu siitä, että asukkaan yksityisyys toteutuu näissä tilanteissa. Asukkaan asioista ei keskustella ulkopuolisten läsnä ollessa. Asukkaiden hoitotahdon olemassaolo on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaat saavat itse kalustaa huoneensa omilla huonekaluilla ja omilla, tutuilla esineillä. Vierailuajkoja ei ole rajattu, vaan asukkaat voivat ottaa vastaan vieraita itselle parhaiten sopivina ajankohtina. Aktiviteetteja järjestetään sekä yksilöllisesti että ryhmille. Koemme tärkeäksi keskustella auki tilanteet, joissa on vaarana itsemääräämisoikeuden kääntyvän asukasta itseään vastaan.

##### **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 luotettavasti 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 N- asemalla ja intrassa. Pajuhovissa asukkaan liikkumista rajoittavat syyt liittyvät muistisairauksiin. Turvallisuuden takaamiseksi yksiköiden ulko-ovet ja keittiön ovet pidetään lukittuina. Hoivakodin asukastilat ovat esteettömät ja ulkoilupihat on aidattu turvallisiksi. Rajoitteiden käyttöä harkitaan aina tapauskohtaisesti. Rajoitteiden käytöstä päättää lääkäri yhdessä hoitajien, asukkaan ja omaisten kanssa käydyn keskustelun perusteella. Rajoitteiden käyttö kirjataan aina tarkasti asukkaan tietoihin. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan 3 kuukauden välein tai tiheämmin ja arvioidaan, onko niitä mahdollisuus purkaa tilanteen muuttuessa.

##### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kuukauden sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Muistutukset tai tulleet selvityspyynnöt käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisissä palavereissa. Yhdessä keskustellaan ja pohditaan, miksi tilanne on johtanut muistutukseen tai selvitykseen sekä käydään läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.



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

Pajuhovissa asukkaiden osallisuus näkyy muun muassa sosiokulttuurisen toiminnan järjestämisessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinnan ja arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asukkaiden tarpeita ja toiveita mielekkään arjen suhteen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyy myös asukkaiden mielipiteet ja toiveet esimerkiksi ruoan, pukeutumisen, hygienian ja levon suhteen. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoivaansa myös terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa, kuten osallistua lääkärin kierrolle tai lääkahoitoon. Tietosuojan suhteen asukkaiden osallisuus on oleellisessa asemassa, asukkaat määrittelevät mille tahoille tietoja voidaan luovuttaa.

Omaiset ovat tervetulleita mukaan yksikön toimintaan monin eri tavoin. Heidät pyydetään aina mukaan hoitopalaveriin (mikäli se on asukkaan toive). Omaisilla on mahdollisuus osallistua esim. ruokailuhetkiin, erilaisiin retkiin ja tapahtumiin hoivakodilla ja hoivakodin ulkopuolella. Pajuhovissa järjestetään omaisten iltoja, jossa käydään vapaamuotoista keskustelua ajankohtaisista asioista, toiveista, mahdollisista huolista sekä yhteistyömahdollisuuksista. Yksikössä ei ole erillisiä vierailukojoja, vaan omaiset ovat tervetulleita oman aikataulunsa mukaisesti. Lisäksi järjestetään tarvittaessa omaisten/läheisten vertaistukiryhmä toimintaa.

#### **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 omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1-2 kertaa vuodessa.

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

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

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

- Attendo Pajuhovi, Ilona Remes hoivakodin johtaja, Ruutitynnyrinkuja 1, 03100 Nummela.
- Muistutus Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueelle lähetetään ensisijaisesti sähköisen lomakkeen kautta. Se löytyy osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>. Muistutuksen voi toimittaa myös paperisena Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, jonka osoite PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Osoite löytyy myös muistutuksen tekemiseen käytettävästä lomakkeesta.

##### **b) Sosiaal- ja potilasiasiamiesten yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamat palvelut**

Sosiaali- ja potilasiamiehenä toimii Clarissa Peura sekä Jenni Henttonen.

- Yhteydenotto puhelimitse 040 833 5528.
- Puhelimitse tavoittaa ma klo 12.00–15.00 sekä ti, ke, to klo 9.00–12.00 (ei perjantaisin eikä pyhien aattoina).
- Sähköpostiasiointi mieluiten turvapostilla- linkit ja käyttöohjeet löytyvät verkkosivuilta osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasiasiamies>. Suojaamattomat sähköpostiosoitteet [sosiaaliasiamies@sosiaalitalo.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitalo.fi) ja [potilasiasiamies@sosiaalitalo.fi](mailto:potilasiasiamies@sosiaalitalo.fi)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Pajuhovissa sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat ilmoitustaululla sisääntulo eteisen ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin klo 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

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

Muistutus käsitellään ja siihen vastataan viipymättä, viimeistään neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

### **4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA**

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Suunnitelman lähtökohdiana on asukkaan hyvä ja turvallinen elämä hoivakodissa. Suunnitelmia päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan motivoimalla häntä omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen. Asukasta kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiinsa ja läheisiinsä sekä säilyttämään aikaisemmat harrastuksensa ja mielenkiinnon kohteet mahdollisuuksien mukaan. Kutsumme ulkopuolisia vierailijoita, kuten lauluryhmiä ja muita esiintyjä. Seurakunta järjestää asukkaille säännöllisesti hartaushetkiä. Hoitajat järjestävät yhteisiä toimintatuokioita, kuten jumppaa, teema-askartelua, yhteislaulutuokioita ja ulkoilua. Omahoitajahetki on kerran viikossa asukkaan kanssa. Jokaiselle asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta ulkoiluun päivittäin. Myös ulkopuolisiin tapahtumiin osallistuminen on suunnitelmien mukaan mahdollista.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa henkilökohtaista suunnitelmaa päivitetään ja muutetaan enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI- mittaukset asukkaille kahdesti vuodessa sekä tämän lisäksi tarvittaessa. Näiden lisäksi seurataan mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuostosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Suunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan suhteessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. Omahoitaja ja sairaanhoitaja arvioivat tavoitteiden saavuttamista, päivittävät niitä tarpeen mukaan ja suunnittelevat hoitotyön keinoja niiden saavuttamiseksi. RAI- arviointien tuloksia arvioimalla saadaan kattavasti tietoa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistymisestä.

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. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama viikoittainen yhteinen aika omahoitajan ja asukkaan kesken.

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

Pajuhovin ateriat valmistetaan Attendo Hiidensalmen keskuskeittiössä, josta ruoka toimitetaan arkipäivisin Pajuhoviin. Viikonloppujen ateriat keskuskeittiö valmistaa etukäteen ja hoitoapulainen lämmittelee ne Pajuhovissa. Pajuhovin keittiön tilauksista ja palveluista vastaavat hoitoapulaiset. Heidän työnsä tukena toimii Hiidensalmen keittiöpäällikkö Jenni Javanainen (jenni.javanainen@attendo.fi). Hänen kanssaan pidetään säännöllisesti palaveria, joihin osallistuu yksikön esihenkilö ja hoitoapulaiset.

Aamiaista tarjotaan liukuvasti asukkaan yksilöllisen toiveen mukaisesti klo 6.30–10.00 välillä ja välipalaa varhaisen aamiaisen nauttineille on tarjolla klo 10 aikaan. Lounas on klo 11.30–12.00 välillä, päiväkahvi klo 14.00–14.30 välillä ja päivällinen klo 16.00–17.00 välillä. Iltapalaa tarjotaan klo 19.00–21.00 ja yöhoitaja tarjoaa myöhäistä iltapalaa klo 22 maissa sekä yöpalaa läpi yön.

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikääntyneiden ravitsemussuosituksen. Ruoan mauttavuus ja syömisestä helpuus, sekä riittävän lyhyet ateriat ovat tärkeitä keinoja, joilla tuetaan asukkaiden ravitsemustilaa. Asukkaiden nestetasapainoa arvioidaan hoitotyön keinoin ja heitä kannustetaan juomaan riittävästi tarjoamalla erilaisia juomia (vesi, mehu, maito, piimä, tee, kahvi) riittävän usein. Ravinnon saannin turvaamista tuetaan ruokailussa myös avustamalla joko suullisesti tai manuaalisesti ohjattuna.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa ruokahuollon ja hygieniavaatimusten laadukasta ja oikea-aikaista toteutumista. Osana hygieniavaatimusten toteutumista yksikössä otetaan keittiöpäällikön toimesta joka toinen kuukausi Hygicult- pintapuhtausnäytteet, joiden vastaukset toimitetaan yksikön johtajalle. Pajuhovissa ollaan ottamassa käyttöön sähköistä ruokahuollon laatuvaatimuksia

seuraava ohjelmaa (Sensire), josta on luettavissa omavalvontasuunnitelma ja johon viedään myös pintapuhtausnäytteiden vastaukset Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

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

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siivouksesta vastaavan tahon kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Henkilökunnan työasut ovat siistit ja asianmukaiset. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi suoritettuna. Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan, käytetään tarpeen mukaan suojaesiliinoja, suunenäsuojia ja/tai erityiskäsineitä hoitotilanteissa ja pyykkihuollossa. Asukkaiden voinnin muutoksissa ollaan herkästi yhteydessä lääkäriin ja asukkaiden siirtoja ulos talosta pyritään välttämään ja asukkaat hoidetaan omissa huoneissaan. Käsihygienian merkitystä korostetaan erityisesti niin asukkaille, työntekijöille kuin talossa vierailevillekin. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat ja ruokailussa avustavat huuhtelevat käteensä käsidesinfektioaineella. Hygieniavastaava vastaa yksikön hygieniasuunnitelman ajantasaisuudesta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan ohjeistusten saamiseksi. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteittisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistus huomioidaan asukkaiden suunhoidossa. Hoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä hammashoitolaan asiakkaan puolesta. Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivustolta löytyy hammashoitolan, kiireellisen hammashoidon sekä päivystävän hammashoidon yhteystiedot. Asukas voi halutessaan käyttää itsemaksavana myös yksityisen palvelun tuottajan hammashoidon palveluja.

Kiireetön sairaanhoito: Ensisijaisesti asukkaiden terveydestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Hoivakoti Pajuhoviin nimetty lääkäri Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueelta. Lääkärin toimenkuvan määrää Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset ja hän käy Pajuhovissa säännöllisesti joka toinen viikko Sairaanhoitaja arvioi asukkaiden sairaanhoidon tarpeen ja esittelee asukkaalle asioita lääkärille. Erikoissairaanhoitokäynnit toimivat lääkärin läheteellä tai halutessaan omaiset voivat järjestää asukkaalle kiireettömiä yksityislääkärikäyntejä. Teemme myös tiivistä yhteistyötä kotisairaalan kanssa lääkärin läheteellä. Virka-aikana hoivakodin oma nimetty lääkäri tekee tarvittaessa lähetteen.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisissä sairaanhoidollisissa asioissa virka-ajan ulkopuolella asioimme Lohjan yhteispäivystykseen. Lohjan Sairaala, Sairaalan tie 8, 08200 Lohja. Kiireellisissä ja akuuteissa henkeä uhkaavissa tilanteissa tai vakavissa sairauskohtauksissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112. Terveyskeskukselle kuuluvan lääkinnällisen pelastustoimen ensihoito- ja sairaankuljetuspalvelut hyvinvointialueella tuottaa Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos. Kotisairaalaan lähetteen tarvittaessa tekee virka-ajan ulkopuolella Lohjan sairaalan päivystävä lääkäri.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu ohjeistus kuolemantapauksia varten, joka löytyy tietokoneiden N-aseimalta sekä saattohoitokansiosta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtajaa.

##### **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. Pajuhovin henkilökunta seuraa asukkaalle vointia vuorokauden ympäri normaalin perushoidon ja kanssakäymisen yhteydessä. Havainnot kirjataan asianmukaisesti. Kerran kuukaudessa kaikilta asukkailta otetaan paino ja verenpaine, tarvittaessa ne mitataan useammin. Sairaanhoidollisista ja lääkehoidollisista toimista ja arvioinnista vastaa Pajuhovin sairaanhoitaja. Hoitohenkilöstö raportoi huomiot sairaanhoitajalle ja kirjaavat asukastietojärjestelmään.

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

Lääkäri vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja hoidon seurannasta. Sairaanhoitaja vastaa, että sovitut asiat tulee osaksi asukkaalle hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja hoidon toteutuksesta vastaa kukin hoitotyöntekijä oman työnkuvansa/vastuiden mukaisesti.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja, johtaja ja lääkäri. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Pajuhovin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi 1/2023

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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Anne Karvisella, joka valvoo sekä varmistaa henkilökunnan lääkehoidon osaamista sekä ottaa vastaan lääkehoidon lakisääteisiä tenttejä.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri, hoivakodin johtaja ja sairaanhoitaja vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Vuorossa olevat hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

**Pajuhovissa** jokaisessa työvuorossa työskentelee riittävä määrä lääkeluvallisia hoitajia, joista yhdellä on ennalta sovitun työnjaon perusteella päävastuu lääkehoidon toteutuksesta. Vuoroon nimetty lääkeluvallinen hoitaja on vastuussa lääkehuoneen N-kaapin avaimista ja toimii muille vuoron lääkeluvallisille tukena lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Vastuuvuorolainen varmistaa, että kaikki vuoron ja aikataulunmukaiset lääkkeet on annettu asukkaille. Vuorossa olevat muut lääkeluvalliset hoitajat antavat lääkkeet työnjaon mukaisesti heidän vastuullaan oleville asukkaille. Hoiva-avustajat eivät osallistu lääkehoitoon. Sairaanhoitajalla on laajempi kokonaisvastuu lääkehoidon osaamisen ja toimivuuden varmistamisesta sekä lääkehoidon toteuttamisen valvonnasta. Sairaanhoitajan vastuulla Pajuhovissa on perehdyttää henkilökuntaa lääkehoidon toimintatapoihin ja ottaa vastaan lääkehoidon kliiniset näytöt. Sairaanhoitajan vastuulla on kirjata asukkaan lääkitys sekä mahdolliset riskitiedot/allergiat. Sairaanhoitajille kuuluu perehdyttää lähihoitajat uusien lääkkeiden käytössä ja selkeästi tiedoksi antaa ohjeita lääkkeisiin liittyen. Heidän tulee pitää huolen, että lääkelistat ovat mahdollisimman selkeät ja kuuluu tarkistaa mahdolliset lääkitysmuutokset, jotka lähihoitajat ovat suorittaneet sairaanhoitajan poissa ollessa (edellisen illan/yön/viikonlopun aikana). ANJA-pussien muutokset ja tarkistukset ovat sairaanhoitajien vastuulla mutta hänen poissa ollessaan tarkistuksen/ muutoksen voi tehdä myös riittävän kokemuksen ja osaamisen omaava lääkeluvallinen hoitaja. Sairaanhoitajien vastuulla on tilata asukkaille lääkkeitä apteekista sekä varmistaa niiden riittävyys hoivakodissa. Sairaanhoitajien vastuulla on tehdä yhteistyötä lääkärin kanssa sekä pitää huolen että tarvittavat lääkityksiin liittyvät pitoisuus määritykset on tehty lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitajien vastuulla on varmistaa, että yksikössä olevat lääkkeet ovat voimassa olevia ja siitä että ei käytössä olevat/vanhentuneet lääkkeet ovat hävitetty oikeoppisesti.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan omahoitaja tai muu hoivakodin työntekijä voi lähteä asukkaan mukaan saattajaksi ja tiedonkulun varmistajaksi. Joskus omainen haluaa lähteä mukaan. Jos asukas lähtee päivystykseen, laitetaan hänen mukaansa hoitajan lähete hoivakodista, tarvittaessa myös soitetaan vastaanottavalle taholle. Siirosta informoidaan omaista/läheistä välittömästi. Lääkäri tekee kirjaukset Omni-potilastietojärjestelmään. Hoivakodissa kirjataan Hilkka-järjestelmään, josta saadaan tulostettua sairaanhoitajan lähete tarvittaessa.

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

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

- Kiinteistöhuolto: Palpen kiinteistöpalvelut Oy
- Siivous: SOL Oy
- Pyykkipalvelu (lakanat, pyyhkeet): Vistan Pesula Oy
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova
- Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy
- Apteekkipalvelut: Vihdin 1. apteekki
- Turva- ja kutsujärjestelmä: Tunstall Oy
- Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
- Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 vanhuspäivälain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatuajärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatuajärjestelmään 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.

#### **4.4.1 HENKILÖSTÖ**

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

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

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

Pajuhovissa on 1 vastaava tiimivastaava, 3 sairaanhoitajaa sekä noin 18 lähihoitajaa, jotka koostuvat vakihenkilökunnasta ja -sijaisista. Avustavaa henkilökuntaa on 2 hoitoapulaista. Näiden lisäksi Pajuhovissa on opiskelijoita ammatillisista oppilaitoksista. Pajuhovin johtajana toimii Ilona Remes, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK, jonka lisäksi hänellä on ammatillinen tutkinto lähiesiemietyöstä sekä lisäopintoja sosiaali- ja terveysalan johtamisesta.

###### ***b) 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 yksikössä säännöllisesti sijaistavien työntekijöiden avulla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja paikalla ollessaan ja muina aikoina vuoro/ tiimivastaava.

###### ***c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?***

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään 1-2 kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

##### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Hän tekee yhteistyötä ja suunnittelee perehdytystä yhdessä työntekijän ja päivittäiseen työhön perehdyttävän työntekijän kanssa. Perehdytystä voidaan jakaa myös sovitusti eri vastuualuevastaavien kesken. Perehdytyksessä huomioidaan kunkin perehdyttävän yksilölliset perehdytystarpeet ja aiemmin hankittu osaaminen. Päivittäisen työn käytännön perehdytyksen hoitaa yksikön kokenut työntekijä, joka yhdessä perehdyttäjän kanssa on vastuullinen ilmoittamaan yksikön esihenkilön perehdytymiseen liittyvistä asioista tai lisäopiskelujen tarpeesta.

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

Perehdytys käydään läpi työsuhteen ensimmäisen kuukauden aikana. Perehdyttäminen ja perehdytyksen vastaanottaminen kuitataan perehdytyslomakkeeseen ja perehdytyksen päätyttyä hoivakodin johtaja arkistoi lomakkeen.

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

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Hoivakoti toimii yhdessä kerroksessa vuonna 2020 valmistuneessa rakennuksessa. Pajuhovissa on 30 asukashuonetta, jotka kaikki ovat yhden hengen huoneita. Huoneet jakaantuvat kolmeen eri asuinsiipeen, joita ovat Saarni 12 huonetta, Haapa 12 huonetta ja Tammi 6 huonetta. Huoneiden yhteydessä on wc/suihku. Huoneiden varustuksena on sähkötoiminen hoitosänky, yöpöytä, paloturvalliset verhot, vaatekaapit ja valaistus. Asukkaalla on mahdollisuus kalustaa huonettaan myös omilla kalusteillaan. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi pidempään poissa. Asukkaiden käytössä on oman huoneen lisäksi yhdistetty avara ruokailu- ja olohuone, joka sijaitsee asuinsiipien keskellä. Tämä tila mahdollistaa erilaisen toiminnallisten hetkien ja tapahtumien järjestämisen, kuten pelit, askartelun, maalaamisen, yhteislaulun ja jumppahetket. Yhteisiin tiloihin lukeutuvat myös sauna ja pesuhuone, aidattu sisäpiha sekä terassi. Saunaa lämmitetään suunniteltuina saunapäivinä ja tarpeen mukaan.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmia ei ole
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

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

Pajuhovissa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään pyykkiä lukuun ottamatta lakanoita ja osaa pyyhkeistä lukuun ottamatta, joiden pesu hankitaan ostopalveluna. Yksikkömme hoitoapulaiset vastaavat asukaspyykin pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon oman mieltymyksensä mukaan esimerkiksi olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta sekä pyykkien laittamisessa kuivamaan. Koneiden puhtautta mitataan säännöllisesti hygicult- mittauksilla. Siivoushuolto on suunniteltu erillisen ohjelman mukaisesti pitäen sisällään asukashuoneiden, yleisten tilojen sekä jaksottaiset työt. Isompia siivouksia hankitaan tarpeen mukaan ostopalveluina. Siivoushuollosta vastaavan palveluntuottajan kanssa pidetään laatupalavereita säännöllisesti kerran kuukaudessa.

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

Pajuhovissa on käytössä Tunstall hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), huoneiden ovissa on lisäksi poistumishälytys, jotka kytkeytyvät päälle klo 20.30– 07.00 väliseksi ajaksi. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soitto-kello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten.

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

Välitöntä apua toimintavarmuuden varmistamiseksi tuottaa laitevalmistaja Tunstall puh: huolto 010 320 1692, joka palvelee 24/7 tai osoitteeseen [huolto@tunstall.com](mailto:huolto@tunstall.com).

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy tietokoneen N- asemalta

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pika CRP, seisomanojanostin, henkilönosturi, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -

ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**  
Tiimivastaava Anne Karvinen p. 050 5421238

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät tietokoneiden N-asemalta. Jokainen työntekijän velvollisuus on suorittaa GDPR-koulutuksen. Tämä koulutus on myös osa perehdytystä uuden työntekijän aloittaessa Pajuhovissa. 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

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

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

### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Ilona Remes [ilona.remes@attendo.fi](mailto:ilona.remes@attendo.fi) p. 050 4329782

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa 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 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 asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Nummela 26.6.2023	
Allekirjoitus Ilona Remes	Nimenselvennys



## 11. LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/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)