

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 5/2024

**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).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	8
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	12
RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	13
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	14
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	14
4.4.2 TOIMITILAT.....	15
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	16
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	16
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	16
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	16
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Forssa	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Forssan seudun Hyvinvointikuntayhtymä	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialue: Kanta-Häme	
Toimintayksikön nimi Retonkihovi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Forssa			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 65 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Rajakuja 2			
Postinumero 30420		Postitoimipaikka Forssa	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Kyyrä Paula		Puhelin 044 494 4229	
Sähköposti paula.kyyra@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 18.2.2011			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2011	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Jätehuolto: Envor Group Oy Kiinteistöhuolto: Coor Oy			

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

### Toiminta-ajatus

Retonkihovissa henkilökunnan tehtävänä on turvata asiakkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Hoivaa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Visiona on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakas tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan.

Retonkihovissa on 65 asukaspaikkaa. Palvelu on ikääntyneiden ympärivuorokautista palveluasumista. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Asukas ja mahdollisuuksien mukaan myös hänen läheisensä voi osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä omahoitajan kanssa. Asukkaat ovat usein muistisairaita, toimintakyvyltään heikentyneitä, jolloin läheiseltä hoitosuunnitelman laatimiseen saatavat tiedot ovat tärkeitä. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa ja sen avulla pyritään turvaamaan asukkaan yksilöllinen hoito ja hoiva sekä varmistamaan hoidon jatkuvuus.

Tavoitteena on, että asukas voi viettää elämänsä loppuun asti omassa kodissaan. Elämän loppuvaiheessa toteutetaan yksikössä saattohoitoa saattohoitosuunnitelman mukaisesti yhteistyössä läheisten, yksikön lääkärin ja avosairaalan kanssa. Asukkaan ja läheisten toiveet elämän loppuvaiheen osalta pyritään kartoittamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mikäli asukas ei itse kykene toimintakykynsä vuoksi osallistumaan hoidon suunnitteluun kuullaan läheistä ja hänen käsityksiään asukkaan mahdollisista toiveista.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Retonkihovissa toimii nimetty ASKO-valmentaja (ASKO=ASiakasKOkemus), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa toimintaa ohjaavien arvojen jalkauttaminen Retonkihovin arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa ASKO-valmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit (yksikön johtaja, tiimivastaavat ja hygieniavastaava)
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta (yksikön johtaja, tiimiesihenkilöt ja sairaanhoitajat)
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle (johtaja)

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat (johtaja ja tiimiesihenkilöt)
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat (yksikön johtaja, fysioterapeutti)
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** (yksikön johtaja)

### 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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetty eri alueiden vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat vastuualueestaan sovittujen käytäntöjen mukaan.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, 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 tapahtumasta riippuen. Myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hiikka asukastietojärjestelmään, sekä yksikön N-asemalle tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Lifecare-hoitokertomukseen. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, jossa johtaja käsittelee poikkeamat. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen arvioidaan säännöllisesti toimenpiteiden vaikutukset ja päätetään jatkotoimista. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa viikoittain. 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 yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne

lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

#### **6. Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössä säännöllisesti, tiimipalaverit molemmissa kerroksissa viikoittain ja koko talon palaveri kerran kuukaudessa. Palavereista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

7. 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.

### **Riskienhallinta infektio- ja tartuntotautien liittyen**

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

Avainasemassa ovat

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

### **Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?**

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuvilla uusilla asukkailla 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 infektiotasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.

- Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

<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
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuutokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, 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 vararuuat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein 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 esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### **Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies vastaa yksikön oma- ja valvonnan suunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Oma- ja valvonnan suunnitelma ja sen päivitys käydään läpi henkilöstö palaverissa ja oma- ja valvonnan suunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytystä.

### **Yksikön esimies**

Paula Kyyrä

### **Oma- ja valvonnan suunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää oma- ja valvonnan suunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

### **Oma- ja valvonnan suunnitelman julkisuus**

Oma- ja valvonnan suunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Retonkihovin oma- ja valvonnan suunnitelma on nähtävillä yksikön sisäntuloaulassa sekä verkkosivuilla.

## 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 selvittävä 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.

Retonkihovissa hoidon ja palveluntarpeen arvioinnin apuna käytetään RAI toimintakykymittaria sekä tarvittaessa muita mittareita esim. MMSE, GDS ja MNA. Palveluntarvetta arvioidaan päivittäisen hoivan yhteydessä moniammatillisen tiimin toimesta.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, tämän läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Apuna hoitosuunnitelman laatimisessa käytetään Lifecaren elämisen toiminnot -kaavaketta, jonka avulla kerätään asiakkaasta taustatietoja hoito- ja palvelusuunnitelman perustaksi. Käytännössä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuu asukas, omahoitaja, läheinen ja ryhmäkodin sairaanhoitaja, sekä omahoitaja. Yksikössä on laadittu hoitosuunnitelmasta rakenteinen malli, jolla pyritään turvaamaan hoito- ja palvelusuunnitelmien yhdenmukainen laatu. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina kun asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä vastaa asukkaan omahoitaja. Yksikössä on myös oma fysioterapeutti, joka laatii asukkaille yksilöllisen kuntoutussuunnitelman asiakastietojärjestelmään.

Asukkaan hoidon ja palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään tarvittaessa apuna RAI-toimintakyky mittaria ja MMSE-mittaria. RAI-arviointi tehdään aina kun asukkaan voinnissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, kuitenkin vähintään puolivuositain ja samalla päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Omahoitaja vastaa RAI-arvioinnin tekemisestä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Asukkaan tahtoa pyritään noudattamaan, niissä asioissa, joissa sitä on mahdollista noudattaa huomioiden asukkaan kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky. Itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikessa päivittäisessä toiminnassa ja sitä pyritään vahvistamaan antamalla asukkaalle mahdollisuus tehdä päivittäin toimintakykynsä mukaisia valintoja. Terveystieteiden ammattihenkilöstö vastaa kuitenkin viime kädessä siitä, että valinnat eivät aiheuta asukkaalle haittaa. Mikäli asukas pyrkii tekemään itselleen haitallisia valintoja, järjestetään hoitoneuvottelu/kokous jossa asiasta pyritään pääsemään sopimukseen, jolla asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu mahdollisimman hyvin aiheuttamatta hänelle haittaa. Kokouksessa mukana omahoitaja, asukas, omainen, ryhmäkodin sairaanhoitaja sekä tarvittaessa yksikön lääkäri.

Hoitosuunnitelmassa itsemääräämisoikeus tulee näkyviin mm. otsikolla Päivittäiset toiminnot, Aktiviteetti, Ravitsemus, Turvallisuus, sekä Elämänkaari. Päivittäiset toiminnot -otsikon alla kuvataan asukkaan avun tarve päivittäisissä toiminnoissa, asukkaan tavat ja tottumukset sekä kuinka hän itse osallistuu päivittäisiin toimiin. Aktiviteetti-otsikon alla kuvataan asukkaan uneen ja lepoon liittyvät tarpeet ja toiveet sekä virkistys ja vapaa-ajan viettoon liittyvät toiveet ja mielenkiinnon kohteet. Ravitsemus-otsikolla kuvataan asukkaan tarpeet ja toiveet ruokailun suhteen. Turvallisuus-otsikon



alla kuvataan riskit, jotka liittyvät asukkaan turvallisuuteen, asukkaan ja omaisen näkemys sekä yhdessä sovitut turvallisuutta edistävät toimet. Elämäntapa- otsikon alle kuvataan asukkaan mahdolliset toiveet elämän loppuvaihetta koskien.

Asukkaan oma mielipide pyritään aina selvittämään mahdollistamalla asukkaan osallistuminen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen sekä RAI-arviointiin. Mikäli asukas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan hoidon ja palvelun suunnitteluun pyritään kuulemaan omaisia ja heidän näkemyksiään asukkaan tahdosta. Asukkaan oma mielipide ja/tai omaisen mielipide kirjataan Lifecare-hoitokertomukseen siten, että kirjausmerkinnöistä selviää, keneltä tieto on peräisin. Asukkaalta itseltään, omaiselta tai joltakulta muulta.

#### **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 käyttämisestä varten on N- asemalla. Lupa rajoittamistoimiin on kirjattu Lifecare-hoitokertomukseen turvallisuus-> itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuuden tarkistamisesta kolmen kuukauden välein. Rajoittamistoimi puretaan, mikäli arvioidaan että ei enää ole asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Rajoittamistoimen asettamiseen tai purkamiseen tarvitaan aina yksikön lääkärin lupa, joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimia ovat mm. hygieniahälytys, nostettujen sängynlaitojen, istuinvyön ja magneettivyön käyttö, sekä pöytälevyn käyttö pyörätuolissa tai geriatrisessa tuolissa.

#### **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 3 Riskien hallinta.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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 potilasasiainmieshen. Epäasialliseen kohteluun liittyvät selvityspyynnöt sekä palautteet, jotka liittyvät asukkaiden hoitoon ja kohteluun käydään läpi ryhmäkotien palavereissa. Selvitysten tekemistä varten kuullaan asianosaisia seivytystä tehtäessä ja sovitaan aikataulut arvioinnille esim. omaisen ja henkilökunnan kanssa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Asukkaan omaisella on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun suunnitteluun asukkaan niin halutessa tai jos asukas itse ei toimintakykynsä takia siihen kykene. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa pyritään kuvaamaan omaisen osallisuus asukkaan elämään. Ryhmäkodeissa ei ole varsinaista vierailuaikaa, vaan omaisen voi vierailla ja viettää aikaa ryhmäkodissa asukkaan kanssa omien mahdollisuuksiensa mukaan sekä osallistua ryhmäkodin toimintaan. Omaiset ovat tervetulleiksi erilaisiin tapahtumiin esim. musiikkiesityksiin, joita ryhmäkodissa järjestetään. Omaisella on mahdollisuus halutessaan viedä asukasta kotilomille ja yksikön ulkopuoliseen toimintaan. Omaisiin pidetään yhteyttä säännöllisesti puhelimitse, sähköpostin välityksellä tai muulla yhteisesti sovitulla tavalla. Omaisten illat pidetään säännöllisesti vähintään puolivuositain, jolloin omaisten kanssa pyritään keskustelemaan yksikön toimintaa koskevista asioista, kartoittamaan omaisten toiveita toiminnan suhteen. Omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta ryhmäkotien toiminnasta.

#### **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 1krs aulassa olevaan 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 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään tarvittaessa yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä raportoidaan asiakkaiden läheisille läheiskirjeessä. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laaturjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Asiakastytyväisyys kyselyn tulosten perusteella on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024.

### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

#### **Muistutus**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle, sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa palvelua antaneen yksikön lähijohtajan kanssa. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Muistutukset lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon, josta ne välitetään eteenpäin.

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle vanhuspalveluiden palvelualuejohtaja Annukka Kuismiin,

[annukka.kuismiin@omahame.fi](mailto:annukka.kuismiin@omahame.fi) käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, Forssa Yhtymähallinto, 3. krs.

postiosoite: PL 42, 30101 FORSSA

puh. 050 550 2263

Sosiaalihuollon kehittämisspällikkö Karoliina Kärkkäinen, Palveluohjauksen Pällikkö Marjatta Palojärvi.

#### **Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

- Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelupuh. +358 36293210
- Numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä puh. +358 4573976397

#### **Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevista asioista.

Potilasasiavastaava ei tee hoitoa koskevia päätöksiä eikä voi muuttaa mm. terveydenhuollon ammattihenkilöiden tekemiä hoitoa koskevia ratkaisuja.

Asiakastapaamisiin tulee varata aika etukäteen. Ajan voi varata soittamalla potilasasiavastaavalle tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse. Käytössä on takaisinsoittopalvelu. Klo 12 mennessä tulleisiin soittopyyntöihin vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

- Potilasasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu) puh. 036293204

- Yhteydenotto pyyntö tekstiviestitse (tähän numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä) puh. +358 4573965639

## Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

## Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle 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. Asukkaalle toimintakykyä ja hyvinvointia pyritään edistämään hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioimalla yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Hoito ja palvelusuunnitelma perustuu asukkaalle tuntemukseen. Hoito- ja palvelusuunnitelma pyritään tekemään yhdessä asukkaalla ja omaisten kanssa. Asukkaalle pyritään mahdollistamaan osallistuminen erilaiseen toimintaan sekä tukemaan häntä vuorovaikutukseen muun yhteisön kanssa. Omahoitaja on säännöllisesti yhteydessä omaisten kanssa ja kiinnittää erityistä huomiota omahoidettavansa hyvinvointiin. Omahoitaja viettää omahoitaja-aikaa asukkaalla ja pyrkii muutenkin erityisesti kiinnittämään huomiota oman asukkaansa hyvinvointiin. 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)

Asiakkaiden alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksena. 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. Lääkehoidon vaikuttavuutta seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti kirjaamalla Lifecare-hoitokertomukseen asianmukaisen komponentin alle esim. kivun hoitotyöhön liittyvät asiat aisti- ja neurologiset toiminnot lääkehoito-> lääkehoidon vaikutuksen seuranta.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Yksikön ateriapalvelu toteutetaan siten, että Retonkihovi on Humppilan Ukko-Pekan satelliittiyksikkö. Ateriat tulevat valmiina Ukko –Pekasta arkisin klo. 11.30, lounas on lämmin ja päivällinen kylmä. Viikonlopun ateriat toimitetaan kylminä. Yksikön hoitoapulaiset lämmittävät kylmät ateriat. Humppilan keittiövastaava huolehtii Retonkihovin tukkutilausten tekemisestä. Ruokalista on neljän viikon kiertävä ruokalista, joka on näkyvillä ryhmäkodeissa sekä yksikön verkkosivuilla.

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 yöpaasto ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä on käsihygienia ohjeistus näkyvillä käsien pesupaikkojen vierellä. Omaisia varten on ohje käsien desinfektioista ryhmäkotien sisäänkäyntien käsidesien vieressä. Jos yksikössä on tarve kiinnittää erityistä huomiota käsihygieniaan (esim. norovirus) ohjeistetaan omaisia vielä erikseen. Käsihygienia ohjeistusta käydään säännöllisesti läpi yksikön palaverissa. Ohjeistus käydään läpi myös uutta työntekijää tai opiskelijaa perehdytettäessä. Hygieniahoitajaa 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 intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava työntekijä, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavat käyvät säännöllisesti sairaanhoitopiiriin järjestämissä hygienia koulutuksissa ja tuovat ajantasaista tietoa hygienia käytännöistä yksikköön. Hygienia vastaavien vastuulla on ylläpitää ajantasaista hygienia ohjeistuksia ja ohjata henkilöstöä tarvittaessa esim. eristys käytännöistä, kuten Noro- virus, Influenssa ym. Kirjallinen ohjeistus yksikön hygieniahjeista: N- asema-> Retonkihovi-> Hygieniakäytännöt.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa, erikoissairaanhoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä asukkaan toiveiden mukaan.

Kiireetön sairaanhoito: asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäripalvelu. Lääkäripalvelut ovat tilaajan järjestämät. Lääkärit ovat tavoitettavissa pääasiassa etäpalveluna chatin tai puhelimen kautta. Retonkihovissa on viikko-ohjelman mukaiset lääkärin etäkierrot maanantaisin ja tiistaisin, mutta jokaisena arkipäivänä on mahdollista saada lääkäriin yhteys puhelimitse. Sairaanhoitaja valmistelee paperikierron ja työlistan, ja lääkärin kierto toteutetaan viikko-ohjelman mukaisesti lääkäri-hoitaja -parityöskentelynä. Lähikierto järjestetään noin kolmen kuukauden välein. Jos asukas haluaa puhua lääkärin kanssa, lääkäri ohjataan kiertopäivinä hänen luokseen joko etänä tai järjestetään lähikiertotapaaminen. Lääkäripalveluiden toteuttajana toimii Pihlajalinnassa. Asukkailla on oikeus myös kunnalliseen terveydenhuoltoon.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Avosairaala toteuttaa yksikössä suonensisäiset antibiootti- ja nestehoidot. Avosairaalan toimintaa varten tarvitaan lääkärin lähete.

Kiireellinen sairaanhoito: Oma Hämeellä on käytössä myös asumisyksiköille ja kotihoidolle suunnattu liikkuva kotisairaala Gerbiili, jota voidaan äkillisissä tilanteissa konsultoida. Päivystystilanteissa voidaan myös konsultoida Pihlajalinnan takapäivystystä, joka on käytettävissä 24/7. Lähin päivystys on Forssan sairaalassa, yöpäivystys Hämeenlinnassa. Ohje lääkärin konsultoinnista akuutissa tilanteessa virka-ajan ulkopuolella löytyy jokaisen ryhmäkodin kansiossa. Hyvinvointialueella ja Retonkihovilla on yhteinen potilastietojärjestelmä Lifecare, jolloin esim. lääkitystiedot ovat luettavissa eri yksiköissä ja tieto siirtyy järjestelmän kautta.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- ohje, joka on nähtävillä ryhmäkodeissa sekä N-asemalla. Kuolemantapauksen sattuessa informoidaan yksikön esimiestä. Kuoleman tulee toteamaan terveyskeskuslääkäri arkisin, ja virka-ajan ulkopuolella kysytään ohjeistus päivystyksestä. (p. 03 4191 3000).

#### **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. Yksikössä toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti asukkaiden säännölliset kontrollit esim. verenpaine, verensokeri, verikokeiden otto sekä muut tarvittavat lääkärin määräämät kontrollit. Ryhmäkodin sairaanhoitaja vastaa siitä, että kontrollit toteutuvat suunnitelman mukaan. Vuoron lääkevastaava huolehtii siitä, että vuoron verensokeri, lämpö ym. kontrollit vuorossa toteutuvat.

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

Asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön sairaanhoitajat ja hoitajat sekä yksikön lääkäri. Yksikön vastuulääkärinä toimii Pihlajalinnan Helena Kervinen.

### **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 johtaja ja lääkehoidon vastaavat. 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 yksikön sairaanhoitajilla ja hoitajilla, jotka toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaan. Yksikön johtaja ja tiimiesihenkilöt vastaavat henkilökunnan lääkehoidon osaamisen varmistamisesta.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri**

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön lääkäri. Hoitohenkilökunta toteuttaa lääkehoitoa lääkehoidon lupiensä mukaisesti. Hoitohenkilökunta arvioi lääkehoidon vaikuttavuutta. Henkilökunnan roolitus lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Sairaanhoitaja toimii yhteistyössä yksikön lääkärin kanssa, vastaa lääkelistan ajantasaisuudesta yhdessä lääkärin kanssa, informoi ryhmäänsä lääke muutoksista ja seurannasta sekä huolehtii lääketilausten tekemisestä. Vuoron lääkevastaava huolehtii vuoron lääkehoidon toteutumisesta määräysten mukaan. Yksikön johtaja ja lääkehoidon vastaava vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vuosittain ja aina tarvittaessa.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tiedonkulku Retonkihovin ja hyvinvointialueen eri toimijoiden välillä on varmistettu käyttämällä yhteistä potilastietojärjestelmää (Lifecare.) Uudelta asukkaalta tai hänen edustajaltaan pyydetään lupa potilastietojärjestelmän käyttöön. Allekirjoitettu lupa lähetetään tilaajan arkistoon. Potilastietojärjestelmää käyttävät hoitajat allekirjoittavat tietosuoja sitoumuksen, joka lähetetään allekirjoitettuna Oma-Hämeen tietohallintoon

#### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta. Alihankintana hankittuja palveluja ovat kiinteistöhuolto Coor sekä jätehuolto Envor Group 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 vanhuspäivähoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatuja järjestelmään. Laatukoordinaattori ja yksikön johtaja kirjaa laatuja järjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Laatuja järjestelmä on päivittymässä hoivapalveluiden laatu- ja vaikuttavuusmittaristoon.

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset.

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 hoitajaa/asiakas

-Yksikön esimies on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.

-Yksikössä on 2 tiimiesihenkilöä, 4 sairaanhoitajaa, 1 fysioterapeutti, 30 lähihoitajaa, 2 hoiva-avustajaa, siistijä ja 4 hoitoapulaista.

-Lisäksi yksikössä on oppisopimusopiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdana 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 virka-aikana hoivakodin johtaja ja tiimiesihenkilöt. Virka-ajan ulkopuolella sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

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

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten 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. Perehdytystä ohjaa Attendon sähköinen perehdytysalusta Valo. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään työstä poissaolleita. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies. Yksikön perehdytys tapahtuu apuna käyttäen siihen laadittua perehdytyskaavaketta. Lääkehoidon perehdytykseen on oma kaavakkeensa. Uusi työntekijä käy itsenäisesti läpi Valo- perehdytys ohjelman, johon kuuluu verkkopohjainen perehdytysmateriaali.

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 sähköiseen koulutuskorttiin työntekijän toimesta.

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Yksikkö toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksiköissämme on yhteensä 61 asiakashuonetta. Huoneet ovat 22 m<sup>2</sup> (53 kpl), 26 m<sup>2</sup> (8) kpl. Perusvarusteina huoneissa on vaatekaapit, yöpöytä ja sähkösäätöinen hoivasänky. Muuten asukas voi kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (4 x n.15 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>. Ryhmäkoteissa on oma terassi/parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 2.kerroksessa.

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

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Yksikkömme 1. kerroksessa on pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden pyykki. Yksikkömme hoitoapulaiset ja hoitajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa. Siivoushuolto toteutetaan itse.

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

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

Yksikössä on käytössä Tunstall hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). 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 laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

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

Tunstall Oy vastaa laitteiden huollosta ja kunnossapidosta. Yksikön esimies vastuhenkilö, ja häntä avustaa hoitajakutsujärjestelmästä vastaava hoitaja.

#### 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. Ohjeistusta säilytetään yksikön perehdytys kansiossa.



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 lomakkeisiin. Vastuu on johtajalla sekä 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. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

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

Yksikön esimies Paula Kyyrä vastaa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista yhteistyökumppaneiden kanssa.

## **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 intranetista ja N-aseamalla Retonkihovin tiedostoissa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköiset Hilkka- ja Lifecare- potilastietojärjestelmät, joihin 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. Hilkka, 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 yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

***Attendo Oy:n tietosuojavastaava***  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

### ***Yksikön esimiehen tiedot***

Paula Kyyrä paula.kyyra@attendo.fi  
044 4944229

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

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

#### Attendolaiset:

- Vahvuudet: Hyvä työilmapiiri Yhteistyö Johtaminen

- Mitä pitäisi parantaa: Kommunikointi ja tiedonkulkutalon sisällä

#### Asukkaat:

- Vahvuudet: Asukkaat pääosin erittäin tyytyväisiä hoivaan

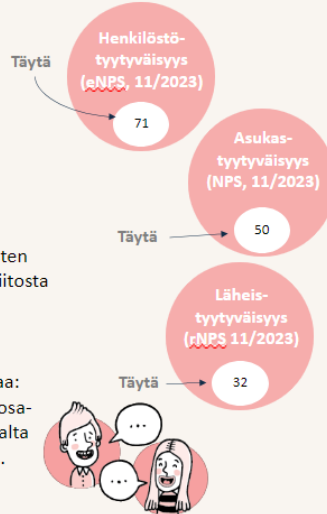
- Mitä pitäisi parantaa: Omahoitajuuden vahvistaminen

Aktiviteetit ja omahoitajat tasaisesti kaikille asukkaille

#### Läheiset:

- Vahvuudet: Yhteydenpito ja läheisten kohtaaminen saavat kiitosta

- Mitä pitäisi parantaa: Vahvuuksiksi nimetyt osa-alueet kaipaavat toisaalta myös lisää vahvistusta.



1

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskeskustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

**Loppuarviointi:** kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme sovittujen asioiden toteutumista osana Hallitse **hädellä**-tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Omannäköisen elämän turvaaminen	Omahoitajuuden vahvistaminen säännölliset asukaskokoukset, ulkoilu ja aktiviteetit	Jatkuvaa	Koko henkilöstö		
LÄHEISKOKEMUS	Läheistytyväisyyden paraneminen	Tiivis ylläpito läheisiin, omaistenilapäivät, läheiskirjeet	Jatkuvaa, omaistenilapäivät kesä & joul	Koko henkilöstö		
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen	Työ x2/vuosi Tiimipalkkion hyödyntäminen Mahd. hierojan	Jatkuvaa	Henkilöstö ideoi, esihenkilöt mahdollistavat toteuttamisen		

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse **hädellä**-menettelyn avulla.

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkahoitosuunnitelmassa 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. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Allekirjoitus	Nimenselvennys