

## 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) .....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	5
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	14
4.4.2 TOIMITILAT .....	15
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	16
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	16
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	19

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Tampere
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Ruusuvuori	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 38</i>	
Toimintayksikön katuosoite Tieteenkatu 20 A 2. & 3. krs	
Postinumero 33720	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Titta Aura	Puhelin 044 494 4680
Sähköposti titta.aura@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 8.2.2013	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Siivous: N-Clean Ateriapalvelut: Attendo Oy, Herttuatar Kiinteistöpalvelu: HH-kiinteistöpalvelu	

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Ruusuvuori on ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava hoivakoti. Yksikössämme on 38 yhden hengen asukashuonetta ja toiminta jakautuu kahteen ryhmäkotiin, 2. kerroksessa sijaitsee ryhmäkoti Mansikka ja 3. kerroksessa ryhmäkoti Mustikka.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Attendo Ruusuvuoressa osaaminen näkyy seuraavilla tavoilla: Uuden työntekijän hyvä perehdytys on meille tärkeä asia ja tähän haluamme vuonna 2023 erityisesti panostaa. Haluamme myös tarjota koulutusta henkilökunnallemme monipuolisesti. Huolehdimme, että asukkaillamme on ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi asukkaillamme täytetään heidän ja läheistensä kanssa elämänpuu asukkaan huoneeseen, joka kertoo eletystä elämästä, asukkaan toiveista ja tärkeistä asioista/ihmisistä. Meillä kehitetään uusia toimintatapoja ja suunnitellaan yhdessä työtämme siten, että se olisi mahdollisimman sujuvaa. Hiikka- ja Pegasos potilastietojärjestelmiin kirjataan huolellisesti. Asukkaiden hoidon tukena käytetään apuvälineitä ja fysioterapeuttiamme hyödynnetään apuvälinetarpeen kartoittamiseen.

**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. Panostamme työntekijöiden perehdytykseen, joka osaltaan lisää sitoutumista ja yksikköemme vetovoimaa. Ruusuvuoressa koemme, että sitoutuminen näkyy mm siten että, asukkailla on nimetyt omahoitajat sekä kehitämme hyvää omaisyhteistyötä, Ruusuvuoressa hoitajilla on jaetut vastuualueet ja työvuorojen tehtäviin on selkeät työnkuvat. Käymme läpi poikkeamia ja kehitämme niiden pohjalta toimintaa.

**Välittämisellä** pyrimme saamaan asukkaat tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme asukkaita auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista asukasta kunnioittaen ja kuuntelemme sekä mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Ruusuvuoressa työskentelemme moniammatillisena tiiminä, jossa jokainen tukee toinen toisiaan. Luotamme toistemme ammattitaitoon ja työtehtävien hoitamiseen. Omahoitajuus lisää turvallisuuden tunnetta, otamme asukkaan yksilölliset toiveet huomioon arjessa, pidämme omahoitajahetkiä säännöllisesti. Kunnioitava kohtaaminen, ajan antaminen, kuunteleminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, virikkeellinen arki ja juhlahetkien järjestäminen ovat myös osa välittämistä.

Yksikköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yksikössämme työskentelee ASKO-valmentaja. ASKO-valmentaja on perehtynyt siihen, mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on tärkeää sekä millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä asukkaidemme läheisten kanssa. ASKO lyhenne tulee sanoista asiakaskokemus, ja haluamme yksikössämme panostaa siihen. Rohkaisemme läheisiä avoimeen yhteistyöhön ja palautteen antoon, jotta voimme edelleen kehittää toimintatapojamme.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavvontaa 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.

Työyhteisössä on tehty riskienarviointi 27.2.2023. Kaikille työyhteisöön kuuluville annettiin mahdollisuus osallistua riskienarvioinnin tekemiseen ja työryhmään ilmoittautui kahdeksan työyhteisön jäsentä. Ryhmässä tehtiin riskienarviointi STM Riskien arviointi työpaikalla -työkirjan mukaisesti. Esiinnousseita riskejä pohdittiin yhteisesti ja tehtiin riskien hallinnalle ja poistolle tarvittaessa toimintasuunnitelmaa.

Alle kirjattuna tunnistettuja riskitekijöitä ja sulkuihin merkitty vastuuhenkilöt riskien hallinnalle.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen (tiiminvetäjät pitävät jatkossa perehdytysketken uusille työntekijöille perehdytyskartan avulla, Ruusuvuoren oma perehdytyksen check lista otetaan käyttöön), vuoro työ (huomioidaan työvuorosuunnittelussa, Jenna M.), vaara- ja uhkatilanteet (raportointi ja tilanteiden ennakointi, laatukoordinaattori), infektiot ja tarttuvat taudit (hygieniahoidajan ohjeistukset, hygieniavastuuhenkilö).
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen (sairaanhoitajat) lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys (sairaanhoitajat), lääkepoikkeamat (laatukoordinaattori, hoivakodin johtaja), läheltä piti-tilanteet (laatukoordinaattori), lääkekulutuksen seuranta (sairaanhoitajat), lääkkeet lukkojen takana lääkehuoneessa (jokainen lääkehoitoon osallistuva). Mahdollisia suoraan asukkaalle kohdistuvia riskejä: väärät lääkkeet (jokainen

lääkevastuussa toimiva, apteekkitilauksen tarkastaja), virheellinen lääkejako (lääkevastuussa oleva jaon tehnyt sekä tuplatarkastaja).

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietojen käsittely (hoivakodin johtaja), GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle ja hoivakodin johtaja vastaa siitä, että kaikki suorittavat koulutuksen ja koulutus dokumentoidaan hr-järjestelmään. Mahdollisia suoraan asukkaalle kohdistuvia riskejä: asukkaan henkilötunnus tai muita henkilötietoja päätyy toisen asukkaan/muun hoitoon kuulumattoman tietoon (jokainen henkilötietoja käsittelevä,
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus (hoivakodin johtaja), työvuoroihin sijoittuminen (tiimivastaava), tehtävänkuvat (hoivakodin johtaja käy yhteisesti läpi palaverissa). Mahdollisia suoraan asukkaalle kohdistuvia riskejä: Asukkaan tuloprosessia/sairaalaan lähtöprosessia ei hoideta loppuun saakka (jokainen asukkaan hoidossa mukana oleva).
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat (hoivakodin johtaja), liikkumisen turvallisuus (turvallisuusvastaava, hoivakodin johtaja), apuvälineet (fysioterapeutti) ja laitteet (hoivakodin johtaja), paloturvallisuus (turvallisuusvastaava, hoivakodin johtaja), nostot ja siirrot (fysioterapeutti ja jokainen työntekijä itse), uhkaava käytös (hoivakodin johtaja, laatukoordinaattori), tapaturmat (viriketyöryhmä). Mahdollisia suoraan asukkaalle kohdistuvia riskejä: Apuvälineiden toimimattomuus (jokainen apuvälinettä käyttävä, joka huomaa toiminnassa poikkeuksen), vettä tai muuta eritettä lattialla ja riski liukastumiseen (jokainen henkilökunnan jäsen).
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Puutteellinen tiedonkulku (hoivakodin johtaja ja tiimivastaavat), raportointi vuoronvaihdossa (jokainen raporttia antava ja vastaanottava hoitohenkilökunnan jäsen). Mahdollisia suoraan asukkaalle kohdistuvia riskejä: Asukas/omainen ei saa tarvittavaa tietoa oikea-aikaisesti (jokainen henkilökunnan jäsen).

### Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden ja tästä on tehty vastuunjakotaulukko, mikä löytyy yksikön omalta N-asemalta perehdytyskansista.

### Riskienhallinta infektiotartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Yksikössä on koronaviruksen myötä laadittu tarkempi ohjeistus infektiotartuntoihin liittyen ja se on löydettävissä Attendon sisäisestä Valo-portaalista.

### 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 kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Häiriötilanneohjeistus ja kriisiviestinnän abc-lomake löytyvät molempien kerrostien toimistosta sekä N-asemalta.

### 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 sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön omalta N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käsitellään yhteisesti kuukausipalaverissa ja käsittelyn jälkeen hoivakodin johtaja dokumentoi käsittelyn laatuajrjestelmään.
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. Korjaaville toimenpiteille valitaan vastuuhenkilö, joka raportoi korjaavan toimenpiteen etenemisestä. Eteneminen ilmoitetaan työyhteisössä Hiikka asukastietojärjestelmän viestien avulla. 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 epäkohtain uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus käydään säännöllisesti yksikön palaverissa lävitse ja viimeksi ilmoitusvelvollisuutta on käsitelty 2.3.2023. Lisäksi maininta ilmoitusvelvollisuudesta löytyy työsopimuksesta. Ohje ja lomake ilmoituksen tekemiseen löytyy työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa 3.3.2023 palaverissa sekä lähetetyssä kokousmuistiossa asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 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. Vakavat laatupoikkeamat toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle ([kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)). Ilmoitusvelvollisuus valvontayksikölle ei korvaa sopimuksiin merkittyä ilmoitusvelvollisuutta tilaajalle.
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 yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa, suullisesti ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yksiköstä lähetetään omaisille läheiskirje vähintään neljä kertaa vuodessa. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

##### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Ruusuvuorella olemme kehittäneet omavalvontasuunnitelman laatimista osana palaverikäytäntöjä. Olemme pohtineet omavalvonnan eri osa-alueita yhteisissä palaverissa, tehneet riskienarviointia työryhmässä sekä hyödyntäneet henkilökunnan erityisosaamista sekä vastuualueita suunnitelman laatimisessa.

##### **Yksikön esihenkilö**

Titta Aura

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

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

##### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä Attendo Ruusuvuoren verkkosivuilla, sekä omaisten luettavissa molemmissa ryhmäkoodissa käytävän ilmoitustaulun vieressä. Ruusuvuoren omavalvontasuunnitelma on tallennettu henkilökunnan luettavaksi yksikön yhteiselle N-verkkoasemalle sekä tulostettuna viranomaiskansioon, jota säilytetään ryhmäkotia Mansikassa sairaanhoitajan toimistossa. Omaavalonntasuunnitelmaan perehtymistä edellytetään uuden työntekijän perehdytysohjelmassa ja päivitykset tiedotetaan henkilökunnalle. Henkilökunnan omavalvontasuunnitelmaan perehtymistä seurataan mm lukukuittausten avulla. Omaavalonntasuunnitelmasta tiedotetaan omaisia osana läheiskirjettä.

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

##### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Palvelutarpeen arviointi hoivakodissamme aloitetaan heti saatuaamme tiedon uuden asukkaan muutosta, jolloin olemme yhteydessä omaisiin tai esimerkiksi kotihoitoon/sairaalaan, jos asukas siirtyy meille näiden palvelujen piiristä. Palvelutarpeen arviointia tehdään jatkuvasti päivittäisessä työskentelyssä moniammatillisena tiiminä eri näkökulmista (lähihoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi, lääkäri ja fysioterapeutti). Säännöllisissä viikkokokouksissa asukkaiden palvelujen tarvetta arvioidaan työyhteisön kesken ja toimintatapoja/hoitotyön tapoja voidaan muuttaa asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Päivittäisessä raportin annossa henkilökunta tiedottaa toisiaan asukkaiden palvelutarpeen muutoksista, jotta tiedämme toimia tietyllä tavalla tai ottaa tietyjä asioita huomioon. Tiedonkulku tapahtuu Hiikka järjestelmän viestien kautta henkilöstölle.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään kuukauden sisään asukkaan muuttaessa ja sitä päivitetään puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa ohjaa RAI-arviointi, joka tehdään kuukauden sisään asukkaan muuttaessa tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnista nousseiden mittareiden avulla hoitosuunnitelmaa päivitetään. Jos esimerkiksi Kipu-mittari on kohonnut, tiedämme kiinnittää huomiota riittävään kivunlievitykseen tai jos esimerkiksi arvioinnin perusteella näyttää siltä, että asukkaan virheravitsemuksen riski on kohonnut, tiedämme kiinnittää ravitsemukseen huomiota yhdessä ravitsemusvastaavamme kanssa. Käytämme palvelutarpeen arvioinnissa apuna myös MMSE-testiä ja kiinnitämme huomiota myös asukkaiden mielialaan, teemme tarvittaessa mielialatestejä, jotka ohjaavat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan nousseita tarpeita ja tavoitteita.

Lääkärimme tekee kaikille uusille asukkaille alkutarkastuksen noin kahden viikon sisään asukkaan muutosta. Noin kuukauden kuluttua asukkaan muutosta, järjestetään hoitoneuvottelu, johon osallistuu omahoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi ja omainen asukkaan lisäksi. Moniammatillisen tiimin avulla tehdään asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka on päävastuussa arviointien ja suunnitelmien teosta sekä pitää huolta niiden päivittäisestä. Arvioiden tulokset ja hoitoneuvottelussa läpikäytyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä laaditaan niiden perusteella hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään puolen vuoden välein ja tarvittaessa aiemmin, jos asukkaan vointi oleellisesti muuttuu. Lisäksi se annetaan tilaajalle tiedoksi.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköömme. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Attendo Ruusuvuoressa asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta, sekä sen seurannasta ja päivittäisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Yksikössämme työskentelevä fysioterapeutti osallistuu myös jatkuvasti asukkaiden palvelutarpeen arviointiin ja kartoittaa muun muassa erilaisten apuvälineiden tarvetta osana moniammatillista tiimiämme. Fysioterapeutti ohjaa ja neuvoo henkilöstöä muun muassa ergonomiaan liittyvissä asioissa sekä ottaa huomioon asukkaiden yksilölliset fyysiset tarpeet. Fysioterapeutti pitää molemmissa ryhmäkodeissamme viikoittain yhteisen toimintatuokion, minne kannustamme asukkaitamme osallistumaan. Lisäksi fysioterapeutilta on mahdollista saada säännöllistä, yksilöllistä kuntoutusta.

#### 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.

Mikäli asukas ei heikentyneen kognition vuoksi pysty tekemään itselle suotuisia päätöksiä esim. lääkehoidossa kivunlievitys → asiasta neuvotellaan hoitotiimin ja omaisten kanssa ja yhdessä punnitaan asukkaalle suotuisaa ratkaisua. Esim. lääkemuodon muuttaminen.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämäntapa, mielipuhut ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan.

- Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista. Mikäli asukas haluaa viettää lepopäivää annetaan tähän mahdollisuus.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti tai asukasta ohjataan toteuttamaan näitä omatoimisesti. Asukas valitsee halutessaan itse vaatteet, jotka haluaa päälleen. Tarvittaessa tilanteen mukaan voidaan joustaa esim. siirtää pesut myöhempään ajankohtaan tai seuraavaan päivään, tai mennä saunaan suihkuun sijaan.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi sekä arvioidaan niiden tarpeellisuus yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Esim. vältetään turhia hoitotoimenpiteitä, jos se herättää asukkaassa ahdistusta.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.
- Asukkaalla on mahdollisuus myös toiveruokaan tai yksilölliseen ruokavalioon.

- Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista kulttuuria ja jatkuu sellaisena myös hoivakodissamme.
- Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita, torstaikerho).
- Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

Attendo Ruusuvuodessa olemme pohtineet erityisesti muistisairaana asukkaan tahdon ilmaisua silloin kun kognitio on jo heikentynyt. Tällöin voidaan tehdä yhteistyötä omaisen ja koko hoitoon osallistuvan työryhmän kanssa (esim. omahoitaja, lääkäri, sairaanhoitaja, sosionomi) asukkaan tahdon selvittämiseksi. Työryhmässä on myös hyvä pohtia niitäkin tilanteita, joissa hoidon tarve ja asukkaan oma käsitys siitä poikkeavat ja asukas toistuvasti esimerkiksi kieltäytyy hoidosta. Tällöin on puntaroitava mikä todella on tarpeellista asukkaan hoidon kannalta ja mistä voimme joustaa, tai löytyykö jokin toinen hoidollinen keino jonka asukas voi hyväksyä. Asia on keskusteltava auki kaikkien osapuolten kanssa.

Myös asukkaan omien mieltymyksien ja menneisyyden tunteminen auttaa hoitajaa usein ymmärtämään paremmin asukkaan käytöstä ja tulkitsemaan tahdonilmaisuja.

Pohdimme itsemääräämisoikeuden tukemista yhteisesti kokouksessamme 12.4.2023. Yksikössämme huomioimme asukkaiden itsemääräämistä kysymällä heiltä päivittäin erilaisia kysymyksiä ja antamalla asukkaiden vaikuttaa päivittäiseen elämäänsä. Asukkaat saavat valita haluamiaan vaatteita päälleen, tummaa tai vaaleaa leipää, mitä haluavat aamupalalla, millaista virikettä haluavat toteuttaa. Lisäksi asukkaan kieltäytyessä esimerkiksi suihkuun menemisestä tai lääkkeitään, pyrimme antamaan asukkaalle aikaa ja muuta ajateltavaa ja tarjoamaan lääkkeitä/peseytymistä hetken kuluttua uudelleen. Lisäksi jatkossa mahdollistamme asukkaille ruoan ottamisen itse ja leipien teon itse avustettuna. Asukkaat saavat meillä elää oman vuorokausirytmensä mukaisesti ja heille mahdollistetaan nukkuminen aamulla pitkään tai vastaavasti valvominen iltaisin. Pyrimme kuitenkin tukemaan vuorokausirytmisiä siten, että yöllä nukuttaisiin ja päivällä oltaisiin hereillä. Asukkaiden mielipidettä selvitetään kysymällä asioista heiltä, mutta jos kysymyksiin ei esimerkiksi edenneen muistisairaudesta tai muun sairauden vuoksi saada vastausta, pyritään asukkaan tottumuksia ja toiveita selvittämään läheisten ja omaisten kanssa keskustelemalla ja asukkaan reaktioita havainnoimalla.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja 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 perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Hoitava lääkäri kirjaa luvan rajoittamiseen. Rajoittamislupa voi kestää lyhyen aikaa esim. seuraavaan päivään tai viikonlopun yli, jonka aikana hoitajat arvioivat rajoittamistoimen vaikutusta, tarvittaessa lupaa jatketaan tai se voidaan purkaa. Toisinaan lupaa jatketaan ja tällöin lääkäri kirjaa sen Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan maksimissaan kolmeksi kuukaudeksi, jonka jälkeen rajoittamisen tarpeen jatko arvioidaan. Attendo Ruusuvuodessa kaikista rajoitteista sekä niiden voimassaolosta on taulukko N-asetelmalla, jota sairaanhoitajat päivittävät. Käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat mm. sängyn laitojen ylhäällä pitäminen, yön käyttö pyörätuolissa turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen kirjataan aina hoitosuunnitelmaan ja rajoittamista seurataan päivittäin.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, jos huomaa 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 vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Tarvittaessa tilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi, pohditaan yhdessä tilanteeseen johtaneita syitä ja miten jatkossa voisimme toimia paremmin. Sovitaan jatkoseuranta toimenpiteet, seuranta henkilökohtaisesti asianosaisten kanssa ja yleisellä tasolla henkilökunnan kanssa viikko-

ja kuukausikokouksissa tai tarpeen mukaan sovitaan jokin muu seurantamenettely. Seurannan toteutumisesta vastaa hoivakodin johtaja ja/ tai sovitusti tiiminvetäjä.

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

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

Attendo Ruusuvuoressa asukkaan osallisuus näkyy muun muassa yhteistyönä omaisten kanssa ja omaisille järjestetäänkin Ruusuvuoressa omaisten kahvit vähintään kahdesti vuodessa, tiedotamme hoivakodin tapahtumista omaisille ryhmäkodeissa ja kirjeitse. Olemme yhteydessä vähintään kuukausittain puhelimitse tai tapaamme omaisia hoivakodissa. Omaisten toiveita kuunnellaan ja järjestämme yhdessä hoitoneuvotteluita säännöllisesti. Omaiset ovat aina tervetulleita hoivakotiin ja meillä ei ole vierailuaikoja, halutessaan omaiset voivat myös yöpyä asukkaan luona. Toivotamme omaiset tervetulleiksi yhteisiin tapahtumiin ja retkille sekä osallistumaan halutessaan asukkaidemme arkeen.

Koemme, että omahoitaja on avainasemassa luomassa hyvää luottamuksellista suhdetta asukkaaseen ja omaiseen. Hyvä turvallinen yhteistyösuhde takaa sen, että omaisten ja asukkaiden on helppo kertoa omista toiveista ja huolista. Yhdessä voimme pohtia ratkaisuja ongelmiin sekä miten voisimme toiveita toteuttaa.

Järjestämme myös hoivakodissa asukaskokouksia säännöllisesti kahdesti vuodessa, missä asukkaat saavat antaa palautetta, kertoa toiveitaan ja suunnitella yhdessä hoivakodin toimintaa.

##### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalautte 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. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten kahvit ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Attendo asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x 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 asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa läheisten kahveilla. 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 organisaatiosalla.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Palaverissa yhteiseksi painopistealueiksi valikoituivat:

- Asukkaille mielekkäämmän arjen luominen
- Asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Laatutekijöiden tuominen läheisten ja asukkaiden nähtäville
- Ryhmäkotien välisen yhteistyön kehittäminen

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Ensisijaisesti palautetta toivotaan annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palvelun laatuun, voit tehdä asiastasi myös kirjallisen muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen lomakkeella <https://www.pirha.fi/documents/d/quest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22> tai vapaamuotoisena. Otsikoi vapaamuotoinen asiakirja "Muistutus". Lähetä muistutus suoraan toimintayksikön johtajalle tai Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutukset ohjataan kirjaamoon:  
Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo  
PL 272  
33101 Tampere



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

[sosiaaliamies@pirha.fi](mailto:sosiaaliamies@pirha.fi)

Puhelinnumerot  
0408004187, Sosiaaliamies  
040 800 4186, Sosiaaliamies

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliamiehen kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

Sosiaaliamies

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat.

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa tätä palvelua 1.1.2023 alkaen.

Toimi näin:

- Ota yhteyttä sosiaaliamieheen puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Ruusuvuoressa sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät molempien ryhmäkotien ilmoitustauluilta.

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

Sosiaalihuollossa voi tehdä kirjallisen muistutuksen suoraan Attendo-kodin johtajalle tai potilasasiavastaavalle.

Attendon potilasasiavastaavalle voi laittaa muistutuksen:

- Maapostitse: Attendo Oy, Potilasasiavastaava, PL 750, 00181 HELSINKI tai
- Sähköpostitse: [potilasiamies@attendo.fi](mailto:potilasiamies@attendo.fi)

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

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.

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

## **e) 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.

## **f) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

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

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

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

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

Omahoitajana toimii koulutettu lähihoitaja. Omahoitajan tehtävänä on tutustua asukkaaseen ja selvittää asukkaan omat henkilökohtaiset tarpeet – ja voimavarat sekä tukea niitä Attendo Ruusuvuoren arjessa. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen kaikessa missä asukas siihen pystyy, huomioiden kuitenkin esimerkiksi muistisairauden aiheuttama vaihtelu toimintakyvyssä ja avun tarve. Toimintakyvyn arvioiminen on hoidossa jatkuvaa.

Läheiset ovat keskeinen voimavara asukkaan elämässä. Omahoitajan ja omaisten yhteistyöllä tuemme asukkaan omannäköistä elämää silloinkin, kun esim. muistisairaus on pitkälle edennyt. Kun tunnemme asukkaan historiaa, omahoitaja voi esim. soittaa asukkaalle mieluista musiikkia tai jutella asioista, jotka tuovat asukkaalle iloa ja mukavia muistoja. Yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa täytetään tullessa elämänpuu -ja elämänkulku lomakkeet, johon em. asioita kirjataan. Lomakkeiden täyttö voi toimia mukavana muistelu- ja tutustumishetkenä hoitajan ja asukkaan sekä omaisen kanssa.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan erilaisiin ryhmätoimintoihin, joita voivat olla mm jumppa, leipominen, kauneudenhoito, lautapelit, muistelutuokiot, askartelu, parvekepuutarhan hoito, musiikin kuuntelu, tanssit, hartaushetket, sekä konsertit. Päivittäisistä toimintatuokioista vastaavat lähihoitajat ja hoiva-avustajat, vuodenvuoroon liittyviä tapahtumia suunnittelevat ns. virikeryhmän jäsenet. Virikeryhmän jäsenet järjestävät 2 x vuodessa asukaskokouksen, jonka tarkoitus on lisätä asukkaiden sosiaalista osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia Attendo Ruusuvuorella. Asukaskokouksesta nousseet toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksien avulla asukkaat saavat kokea itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistusta.

Sairaanhoitaja vastaa asukkaan lääketieteellisen hoidon toteuttamisesta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti, sekä toimii lähihoitajien tukena hoitotyössä ja hoito- ja kuntoutustarpeiden arvioimisessa. Sairaanhoitajat vastaavat asukkaan asioiden valmistelusta lääkärinkierroille ja huolehtivat vuositarkastusten toteutumisesta. Sairaanhoitajilta omainen saa tietoa asukkaan voimien muutoksista, lääkityksiin liittyvistä asioista sekä voi varata tarvittaessa keskusteluaikaa hoitavalle lääkärille. Sairaanhoitajat myös välittävät lääkärille tarvittavat lausuntopyynnöt asukkaan asioissa. Sairaanhoitajat myös järjestävät tarvittaessa fysioterapeutin, ravitsemus- ja toimintaterapeutin sekä suuhygienistin käyntejä Attendo Ruusuvuorella. Meillä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joista toinen on myös tiiminvetäjä. Ruusuvuorella työskentelee myös sosionomi-tiiminvetäjä, joka voi avustaa asukasta ja hänen omaistaan esimerkiksi erilaisten hoitotukihakemusten täytössä, kuten Kelan eläkkeen saajan asumistuki tai eläkkeen saajan hoitotuki. Sosionomi voi myös ohjata tarvittaessa taloudellisten asioiden selvittelyissä ja olla yhteydessä esimerkiksi edunvalvojan.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toimintamme laatua kuukausitasolla. Myös läheisten kahvit, asukasraadit ja kuukausikokouksemme raportoidaan laatujärjestelmäämme toimintamme seuraamiseksi.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Elämänlaadun check listassa käydään lävitse hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen, omahoitajan pysyvyys, asukkaan mahdollisuus vaikuttaa arkeensa yms). Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-mittaukset asukkaille puolen vuoden välein. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin.

Hoitotyön kirjaaminen on asukaslähtöistä, kirjaaminen perustuu asukkaan yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Sen osa-alueita ovat fyysinen toimintakyky ja hoivan tarpeet, mieliala, sosiaalinen osallisuus, aktiviteetteihin osallistuminen, ravitsemus sekä unen seuranta.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seuranta-keino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, viimeisin päivitys on tehty maaliskuussa 2023.

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

Attendo Ruusuvuoreen lounas toimitetaan lämpimänä Attendo Herttuattaren keskuskeittiöstä, päivällinen ja viikonlopun ateriat toimitetaan Herttuattaren keittiöltä kylmänä ja lämmitetään ryhmäkotien keittiöissä. Aamiainen ja iltapala valmistetaan Ruusuvuoressa. Tarvittaessa on mahdollisuus yöpalaan, jos esimerkiksi asukas on totunut valvomaan myöhään. Arkeen ja juhlaan leivomme myös itse hoivakodilla. Toisinaan teemme itse erityistilanteissa omia ruokia esim. jo perinteeksi muodostuneessa kekrijuhlassa maistamme satokauden herkkuja. Myös kesäiset grillit tai juhlat toteutamme itse Ruusuvuoressa.

#### **Ateria-ajat Ruusuvuoressa**

- Aamiainen klo 7:30-10:00
- Lounas 11:30-12:30
- Kahvi 14:00
- Päivällinen 16.00-17:00
- Iltapala 19:00-20:00
- Yöpala tarpeen mukaan

Ruokahuollon asioista Ruusuvuoressa vastaa ravitsemusvastaavat Heidi H. ja Niina K. Lisäksi keittiöyhteistyöstä vastaa hoitoapulainen Timo J.

#### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hygieniayhdyshenkilön ja tarvittaessa siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygieniahjeet löytyvät ryhmäkotien toimistojen vesipisteiden vieressä olevalta seinältä. Hygieniahjeita läpikäydään mm. viikkokokouksissa hygieniayhdyshenkilön ja tiiminvetäjä-sairaanhoitajan toimesta. Kaikki uudet esim. opiskelijat perehdytetään käsihygieniahjeisiin ensimmäisenä päivänä. Vuorossa oleva ohjaava hoitaja perehdyttää. Käsihygienian ohjeet löytyvät sisäänkäynnin vierestä sekä hoitajat ohjeistavat vielä erikseen tulijat ja muistuttavat vierailujen voimassa olevista hygieniakäytännöistä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita 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 hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu tilaajan järjestämiin hygieniakoulutuksiin, huolehtii ajantasaiset hygieniahjeistukset tiedoksi henkilökunnalle mm. viikkokokouksien yhteydessä, tarkentaa tarvittaessa ohjeistuksia ja hygieniakäytäntöjä sekä tiedottaa missä ohjeistukset ovat luettavissa sekä on tarvittaessa yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaan.

#### **4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO**

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai asukas voi halutessaan myös käydä yksityisellä hammaslääkärillä. Uusille asukkaille järjestetään suuhygienistin kotikäynti Ruusuvuoressa. Suuhygienisti arvioi suunhoidon tarvetta ja antaa ohjeita suunhoidon toteuttamiseksi.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan Pihlajalinnan geriatripalvelu. Omalääkärinä toimiva geriatri käy yksikössämme kaksi kertaa kuukaudessa sen lisäksi on viikoittaiset puhelinkonsultaatiot, oma geriatrimme on lisäksi tavoitettavissa kiireellisiin konsultaatioihin arkipäivinä virka-aikaan 8-16 numerosta 0401530235. Iltaisin ja viikonloppuisin akuutteja asioita hoitaa Pihlajalinnan geriatripäivystys 0207007100 ja öisin 22-8 Mehiläisen takapäivystys 0104141784. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita hoidossa. Tarvittaessa omalääkäri voi tehdä lähetteen kotisairaalaan, jolloin kotisairaala vastaa esim. suonensisäisen nesteytyksen tai antibiootin antamisesta tai vaikeaoireisen saattohoitopotilaan kivunlievityksestä.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Lähin päivystävä sairaala on TAYS, Acuta

Asukkailla on asukaskansioissa esitetyt päivystyksen esitetolomake, jonka tiedot täydennetään (ajantasaisella lääketieteellisellä, tehdyillä mittauksilla ja lyhyellä selvityksellä tilanteesta) ja annetaan asukkaan mukaan Acutaan.

Lisäksi lähettämisen syy kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään kertomus- lehdelle, väliarvio kohtaan. Päivystykseen lähettämistä tiedotetaan aina omaisia. Päivystykseen lähettämisen ohje löytyy Ruusuvuoren N-verkkoasemalta.

Yksikössä on laadittu kuolemantapausta yksikössä -työohje, joka löytyy molempien ryhmäkotien toimistoista selailukansioista sekä yksikön N-verkkoasemalta perehdytyskansioista kohdasta: Saattohoito ja exitus. Lisäksi ohje löytyy varastosta exitussettien yhteydestä.

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Mittaukset kuten verenpaine ja pulssi sekä paino seurataan kaikilta kerran kuukaudessa. Lääkärin ohjeistuksen mukaan joiltakin seurataan tiheämmin esim. viikoittain, jos on verenpainelääkityksiä, sydämen vajaatoimintaa tms. Laboratoriokokeita seurataan vähintään kerran vuodessa ns. vuosilabrat, tarvittaessa lääkäri määrää seurannan toteutettavaksi useammin esimerkiksi diabeetikkojen verensokeriseurannat tai muut sairauksiin tai lääkityksiin liittyvät säännölliset laboratoriokokeet. Lähi- ja sairaanhoitajat toteuttavat päivittäin terveydentilan seuranta, sekä raportoivat poikkeavista arvoista hoitavalle lääkärille. Sairaanhoitajien vastuulla on ohjelmoida seurannat hoitosuunnitelmiin ja Hilikka kalenteriin, sekä tehdä tarvittavat näytteenottoopyynnöt.

Lääkityksen vaikuttavuutta seuraavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä. Sairaanhoitajien tehtävänä on viedä hoitavalle lääkärille seurannan tulokset, jotta tämä pystyy arvioimaan lääkeshoidon vaikuttavuutta tai mahdollisia haittavaikutuksia. Kokonaisvaltaisen lääkitysarvion lääkäri tekee kerran vuodessa vuositarkastuksen yhteydessä ja tarvittaessa aiemmin, jos asukkaan vointi ja tilanne muuttuu. Sairaanhoitajat koordinoivat vuositarkastuksia sekä vievät asukkaan voinnin muutokset hoitavalle lääkärille tiedoksi. Lääkityssuunnitelman kirjaa hoitava lääkäri Pegasos -asiakastietojärjestelmään ja yksityisesti asuvien asukkaiden lääkityksen sairaanhoitajat siirtävät Hilikka-järjestelmään.

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

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Minna Jaakkola ja sairaanhoitaja Irina Hokkanen.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkeshoito-oppaan mukainen lääkeshoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat Attendo Ruusuvuoren sairaanhoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkeshoitosuunnitelman.

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

Lääkeshoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkeshoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkeshoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla Minna Jaakkolalla ja Irina Hokkasella, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkeshoidon osaamista yhteistyössä hoivakodin johtaja Titta Auran kanssa.

### Yksikön lääkeshoidosta vastaa lääkäri Johanna Väärä

- Lääkeshoidon turvaamiseksi lääkeshoitoon osallistuvat vain lähi- ja sairaanhoitajat, joiden lääkeshoidon osaaminen on ajan tasalla ja varmistettu, sekä heillä on lääkelupa voimassa. Lääkeluvan voimassaolo edellyttää, että on lääkeshoidon LOVE- (lääkeshoidon osaaminen verkossa) tentti suoritettuna, lääkeshoidon osaamisen varmistamisen näytöt annettu Attendo Ruusuvuoressa sekä lääkeshoidon perehdytys käyty läpi. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta sen myöntämisestä ja ennen lääkeluvan voimassaolon umpeutumista, se uusitaan. Yksikön vastuulääkäri allekirjoittaa lääkeluvan, kun sen kaikki osiot on suoritettu.
- Lääkeshuollon toteutumisesta ja perehdyttämisestä vastaavat sairaanhoitajat, he huolehtivat lääkeluvista, ottavat vastaan näytöt ja tarvittavat lääkeshoidon tentit eli LOVE-tentit. Lisäksi he vastaavat lääkärin lääkeshoidon määräysten viemisestä käytäntöön, päivittävät lääkelistoja, vastaavat lääkitysseurannan toteutumisesta sekä tekevät lääketilaukset ja toimivat Hervannan apteekin kanssa yhteistyössä.
- Joka vuoroon on nimetty vuoron lääkevastuuhenkilö. Lähihoitajat vastaavat lääkevastuuvuorossa ollessaan asukkaiden lääkkeiden annostelusta, jakamisesta sekä tarkistamisesta sekä tarvittaessa lääkitysmuutosten käytäntöön viemisestä. Lisäksi he huolehtivat apteekista tilattavat lääkkeet tiedoksi sairaanhoitajalle. Jaetut lääkkeet kaksoistarkastetaan.
- Ruusuvuoressa asukkaan lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa lukituissa lääkekaapeissa. Asukkailla on käytössä omat lääkkeet ja ne säilytetään asukkaalle henkilökohtaisesti nimetyssä korissa. N-lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, lukitussa lääkekaapissa, jonka sisällä on vielä erillinen lukittu kaappi eli N-lääkkeet ovat kolmen lukituksen takana. Kylmäsäilytystä vaativat lääkkeet säilytetään lukittavassa lääkejääkaapissa. Lääkehuoneen ja lääkejääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin sekä kirjataan seurantalistaan, joka löytyy lääkehuoneista molemmissa kerroksissa.

Läaketilaukset:

Ruusuvuoressa on käytössä Hervannan apteekin annosjakelu asukkailla, joilla yli 3 lääketä. Annosjakelupussit toimitetaan Ruusuvuoreen parillisten viikkojen keskiviikkoin. Sairaanhoitaja/ lääkevastaava tarkistaa, että lääkitys vastaa voimassa olevaa Pegasos-läakelistaa. Jos asukas ei kuulu annosjakeluun, niin lääkkeet jaetaan dosettiin. Käytössä on kaksi dosettia, joista toinen on käytössä ja toinen jaettuna. Käytössä on tuplatarkistus vuorossa oleva sairaanhoitaja / vuoron lääkevastaava tarkistaa jaetut dosetit.

- Annosjakelumuutokset ilmoitetaan turvapostilla viimeistään parillisen viikon tiistaihin klo 16 mennessä MAXX Hoitotietoon, jossa valitaan ryhmä Attendo **AJ** Ruusuvuori 2.kerros ja/tai Attendo **AJ** Ruusuvuori 3krs.

- Muut lääkepuutteet merkitään apteekin tilauslistaan.
- Annosjakelumuutokset ja lääketilaukset apteekkiin huolehtivat vuorossa olevat sairaanhoitajat tai tilauksiin perehdytetty lähihoitaja apteekin tilausjärjestelmän kautta.
- Viikoittainen lääketilaus tehdään maanantaisin klo 14 mennessä MAXX hoitotietoon, käyttäen ryhmää Attendo Ruusuvuori 2. krs ja Attendo Ruusuvuori 3. krs. Tähän saa lisätä lääkkeitä vielä keskiviikkoon asti, mutta silloin aina soitto, kun on tehnyt lisäyksen hoitotietoon.
- Ohjeet lääketilauksiin ja annosjakelun asioihin löytyvät N-asetmalta perehdytyskansiosista.
- Annosjakelun pikatilaukset tehdään arkipäivinä ennen klo 10 (ja reseptit ovat kunnossa), niin lääkerulla saadaan kahden arkipäivän kuluttua. Jos pikatilaukset tehdään arkipäivänä klo 10 jälkeen, niin lääkerulla saadaan kolmen arkipäivän kuluttua. Otetaan huomioon, että kuljetus tulee apteekille yllä olevien aikataulujen puitteissa, joten saapumispäivän aamulääkkeet eivät ehdi vielä käyttöön.
- Kiireellisissä tilanteissa, (esim. kipulääke alkavaan saattohoitoon) soitetaan Hervannan apteekkiin ja pyydetään heitä toimittamaan ko. lääke Ruusuvuoreen mahdollisimman pian. Pikatilaukset tuodaan yksikköön arkin 24 tunnin kuluessa tilauksesta.
- Jos asukkaan kyky niellä lääkkeitä heikkenee ei lääkkeitä saa automaattisesti jauhaa vaan asia varmistetaan ensin lääkäriltä, joka tarvittaessa muuttaa lääkemuodon esim. mikstuura/ laastari yms.
- Ruusuvuoreessa ei ole olemassa akuuttilääkevarastoa
- Lääkkeet tarkistetaan kuukausittain sairaanhoitajien toimesta ja vanhentuneet lääkkeet hävitetään Hervannan apteekkiin.
- Lääkepoikkeamista ja läheltä-piti-tilanteista tehdään poikkeamat-ilmoitus, joka raportoidaan Attendon laatujärjestelmään. Kaikki poikkeamailmoitukset käsittelee yksikön esimies ja käydään läpi kuukausi- ja viikkopalaverissa. Poikkeamien käsittelyllä kehitetään toimintaa ja pyritään löytämään ratkaisuja riskien minimoimiseksi. Lääkepoikkeamat raportoidaan tilaajalle Pirkanmaan hyvinvointialueelle sovitusti.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Ruusuvuoreessa on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä, joka on yhteinen Pirkanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon yksiköiden kanssa, esim. kotisairaala, poliklinikat. Myös Acutan ja TAYS:n kirjaukset näkyvät ko. järjestelmässä Kanta-palvelun kautta, joten asukkaisiin liittyvät tiedot siirtyvät ajantasaisesti. Myös näytteenottopyynnöt teemme Pegasos-potilastietojärjestelmän kautta. Tiedonkulun varmistamiseksi täytämme päivystyksen esitietolomakkeen Acutaan lähettämisen yhteydessä. Lähete teksti kirjataan Pegasokseen kertomuslehdelle, joko lääkärin tai hoitajan kirjaamana. Lähetetä esim. haavahoitajalle tai jalkaterapeutille kirjataan suoraan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa käytämme turvapostia asiakkaan tietosuojaa vaativien asioiden hoidossa esim. apteekki, edunvalvonta-asiat, Attendon sisäisissä sähköposteissa tietosuoja on varmistettu.

#### **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.

Siivouspalvelut: N-Clean.

Lääketoimitukset: Hervannan apteekki

Lääkejätteen hävittäminen: Hervannan apteekki

Tietoturvajätteen hävittäminen: Lassila&Tikanoja Oy

Terveydenhuollon laitehuolto: AlluMedical ja Tampereen kaupungin apuvälineyksikkö

Hoivakodin Kiinteistön huolto: HH-kiinteistöpalvelut Oy

Pesula- ja puhtaanapitolaiteiden huolto: Electrolux professional oy

Keittiölaiteiden huolto: Metos 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 vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään, hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laatujärjestelmään 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 suosittelun ja lupaviranomaisen ohjeiden mukainen henkilökunta.

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/ asiakas.
- Yksikön esimies on Titta Aura, joka on koulutukseltaan terveydenhoitaja YAMK.
- Yksikössä on tiimiesihenkilö-sosionomi sekä tiiminvetäjä-sairaanhoitaja sekä lisäksi sairaanhoitaja.
- Yksikössä työskentelee lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Lisäksi yksikössä toimii ostopalveluna siistijä.
- Yksikössä on säännöllisesti sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita eri oppilaitoksista.

Henkilöstömitoitusta seurataan työvuorosuunnittelutyökalu Woplan mukaan. Woplaa käyttävät hoivakodin johtaja sekä tiiminvetäjät. Arkiaamuissa on pääsääntöisesti vähintään kahdeksan työntekijää eli neljä työntekijää ryhmäkotia kohden. Lisäksi sairaanhoitajat, tiiminvetäjät ja hoivakodin johtaja. Joka arkipäivä hoitajien välivuorossa työskentelee hoitaja klo 10-17 ja hänen työhönsä kuuluu asukkaiden virikkeiden toteuttaminen eli yhteisvirikkeet sekä hoitajavartit asukkaalle. Iltavuoroissa työskentelee aina kuusi hoitajaa eli kolme ryhmäkotia kohden. Viikonloppuamuuissa aamuvuoroissa on seitsemän hoitajaa eli kolme ryhmäkotien kohden ja lisäksi yksi hoitaja ryhmäkotien yhteiseen käyttöön asukastarpeen mukaisesti. Joka päivä molemmissa ryhmäkodeissa työskentelee hoitoapulainen, joka huolehtii välillisistä työtehtävistä kuten keittiöistä, pyykinpesusta ja roskien viemisestä.

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

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

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

Yksikön esihenkilö ja tiiminvetäjä vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja sekä tiiminvetäjät. Sijaisten hankinta iltaisin ja viikonloppuisin kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

###### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlaainsäädäntö 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, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suosittelun kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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 perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja työntekijä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön omahoitaja esittelee itsensä ja informoi myös omaisia omahoitajuudesta. Uusi hoitaja soittaa omaisille ja esittelee itsensä asukkaana uutena omahoitajana, perehtyy asukkaaseen ja omahoidettavan asioihin perusteellisesti. Omahoitajana voi toimia yksikössä työsuhteessa oleva sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilö. Omahoitajan tehtäviin perehdyttää tiiminvetäjä, sairaanhoitaja tai muu nimetty henkilö.

Omahoitajan tehtävä on tutustua asiakkaaseen ja tukea häntä sekä välittää tietoa työyhteisössä.

Omahoitaja on asiakkaan lähihenkilö/ yhteyshenkilö hoivakodissa. Omahoitajan tehtävänä on tutustua asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti ja syvästi. Jokaisella asiakkaallamme on tarina kerrottavanaan. Tutustuttavana ovat asiakkaan omat toiveet ja tarpeet, mieltymykset, sosiaalinen ympäristö sekä terveydelliset, hengelliset ja kulttuuriset asiat. **Tämän tiedon näkyväksi tekeminen on yksi omahoitajan tärkeimmistä tehtävistä**, jotta asiakkaan asemaa ja ihmisarvoa voidaan tukea ja ylläpitää. On tärkeää löytää asiakkaan voimavarat sekä etsiä vaihtoehtoisia tapoja tukea häntä erilaisissa tilanteissa.

Omahoitajan työ on vastuunottamista asiakkaan hyvinvoinnista. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että omahoitaja yksin käytännössä toteuttaa tukemisen ja hoitotoimet tai ohjauksen, vaan vastuu asiakkaan hyvinvoinnista ja huolenpidosta kuuluu kaikille työyhteisön jäsenille.

#### **Omahoitajan tehtäväkuva:**

Omahoitaja asiakkaan tuntevana vastuuhenkilönä työyhteisössä

- omahoitaja varmistaa, että uuden asiakkaan infopaketti on asianmukaisesti läpikäyty taloon tullessa
- omahoitaja osallistuu esimiehen, omaisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman tekemiseen. (Uuden asiakkaan muuttaessa hoito- ja palvelusuunnitelma on tehtävä noin kuukauden kuluessa muutosta.)
- omahoitaja voi koota yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämänlaatuaan edistävät asiat esimerkiksi "huoneentauluksi" asunnon seinälle.
- omahoitaja esittelee hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman työyhteisölle/ tiimille
- omahoitaja vastaa yhdessä muun henkilöstön kanssa ohjauksesta, hoidosta, hoitotyön toteutumisen seurannasta, arvioinneista sekä hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman päivittämisestä vähintään 6 kk välein tai asukkaan tilanteen muuttuessa
- omahoitaja seuraa ja valvoo asiakkaan tietojen kirjaamista

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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Yksikkö toimii viisikerroksisessa kerrostalossa Tampereen Hervannassa, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Ryhmäkodit sijaitsevat 2. ja 3. kerroksissa. Talossa on myös muita toimijoita Attendo Ruusuvuoren lisäksi. Yksikössä on yhteensä 38 asiakshuonetta. Huoneet ovat kooltaan 21-25.5 m<sup>2</sup> (38 kpl). Asiakas kalustaa oman huoneensa itse, sähkökäyttöinen sänky sekä kiinteät kaapit huoneesta löytyy valmiiksi.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotia (2 x 19 huonetta) Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on omat parvekkeet. Molemmista ryhmäkodeista löytyy oma yhteinen sauna ja pesuhuone.

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, asukashuoneissa osassa on pieni kynnyks kylpyhuoneessa. Oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alue on taloyhtiön yhteinen. Pihalla on oleskelualue, grillikatso ja keinu. Turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti), josta vastaa HH-kiinteistöpalvelut Oy. Pihassa ei ole erikseen aidattua aluetta, joten se asettaa omat rajoitteensa esim. muistisairaalle ulkoilulle. 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.

Molemmassa ryhmäkodeissa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapyykkikin. Yksikössämme hoitoapulaisen välivuoro, jota tekevät sekä hoitoapulaiset että hoiva-avustajat, vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan päivittäin itse.
- Likapyykin keräys ja lajittelu tehdään päivittäin itse.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, Tunstall. (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 laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

*Tunstall Huolto*

Puh. 0100 840 80

Soittoajat arkisin 8.00 - 16.00

[huolto@tunstallnordic.com](mailto:huolto@tunstallnordic.com)

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Lääkehuoneissa molemmissa ryhmäkodeissa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

***Hoivakodin johtaja Titta Aura, 044 494 4680, [titta.aura@attendo.fi](mailto:titta.aura@attendo.fi)***

Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa eteenpäin hoivakodin johtajalle, jos huomaa laitteiden toiminnassa häiriöitä.

#### 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. Ohjeet löytyvät yhteiseltä N-verkkoasemalta.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt.

Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Apuvälineyksiköstä lainatut asukaskohtaiset laitteet huoltaa apuvälineyksikkö. Muista laitehuolloista Attendo Ruusuvuoressa vastaa Allu Medical. Ohjeet huoltopyyntöihin löytyvät molempien toimistojen selailukansioista. Työntekijä, joka huomaa puutteita laitteiden toiminnassa on velvollinen huolehtimaan huoltopyynnöt eteenpäin.

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***

Hoivakodin johtaja Titta Aura, 044 494 4680, [titta.aura@attendo.fi](mailto:titta.aura@attendo.fi)



## 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 Valosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen ja toimittaa suositustodistuksen hoivakodin johtajalle. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolo velvollisuus sopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Pegasos- ja Hilkka-asiakastietojärjestelmä, joihin 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 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 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, 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> ja molempien ryhmäkotien valkotalujen vierestä omavalvontasuunnitelman yhteydestä.

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

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

### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Titta Aura, titta.aura@attendo.fi

## 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 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 poistumisturvallisuus selvityksessä, 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. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

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

## Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
•Hoitajan välivuoron lisääminen arkipäiviin	•Asukkaille mielekkäämpi arki	•1.4.2023 alkaen	•Hoivakodin johtaja Titta Aura
•Itse ruoan ottamisen ja leipien voitellun mahdollistaminen	•Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	•1.5.2023 alkaen	•Hoitoapulaiset
•Läheiskontaktien kirjaaminen omaisten nähtäville	•Laatutekijöitä läheisten ja asukkaiden näkyville	•1.4.2023 alkaen	•Koko hoitohenkilöstö
•Yhteisten vuorojen lisääminen viikonloppuun ja arkeen	•Parempi yhteistyö ryhmäkotien välillä	•1.5.2023 alkaen	•Hoivakodin johtaja Titta Aura

### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Tampere 27.6.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Titta Aura

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.