

**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) .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	10
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	10
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	10
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	10
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	12
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	14
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	15
RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	17
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	17
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	19
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	19
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	19
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	20
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	20
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	20
4.4.2 TOIMITILAT .....	22
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	23
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	23
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	23
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	24
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	25
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	25
11. Liitteet.....	26

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Espoo
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo 247 Oy		Sote -alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2625242-5		
Toimintayksikön nimi Attendo Harmaaniitty		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Espoon kaupunki, PL 1, 02070 ESPOON KAUPUNKI		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Ympäri vuorokautinen palveluasumisen yksikkö, paikkoja kuudellekymmenelle (60) ikääntyneelle asukkaalle		
Toimintayksikön katuosoite Harmaaniityntie 5		
Postinumero 02780	Postitoimipaikka Espoo	
Toimintayksikön vastaava esimies Suvi Liimatainen	Puhelin 044 4943810	
Sähköposti suvi.liimatainen@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 24.8.2017		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut / asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen - vanhukset		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 13.9.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2017, lupa 12.9.2017	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamarck Lääkkeiden annosjakelupalvelu: Pharmados (Lauttiksen apteekki) Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy		



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

### Toiminta-ajatus

Attendo Harmaaniitty vuonna 2017 avattu ympärivuorokautisen asumispalvelun yksikkö Espoon Saunalahdessa. Harmaaniitty tarjoaa asumispalveluja 60 ikäihmiselle. Jokaisella asukkaallamme on oma huone (yhden hengen huone), jossa on invamitoitettu kylpyhuone/wc. Asukas voi sisustaa oman huoneensa omilla tutuilla, hänelle rakkailla huonekaluilla ja esineillä, tuomaan hänelle kodinomaisuutta ja turvallisuutta uuteen kotiin. Huoneissa on valmiina sähkökäyttöinen hoitosänky, valaisimia ja vaatekaapisto. Huonetta sisustettaessa tulee huomioida asukkaan turvallinen ja esteetön liikkuminen.

Yhteiset tilamme ovat esteettömiä ja olemme pyrkinneet sisustamaan ne mahdollisimman kodikkaiksi ja viihtyisiksi. Ruokasalien sekä ryhmäkotien olohuoneiden lisäksi talostamme löytyy sauna, yläkerrasta terassi sekä kaunis ja viihtyisä piha-alue.

Jokaisen asukkaan hoiva ja toimintakykyä mahdollisimman pitkään ylläpitävä kuntoutus perustuvat yhdessä asukkaan ja tämän läheisten kanssa laadittuun, yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman avulla turvaamme asukaillemme mahdollisimman laadukkaan elämän loppuun asti. Suunnittelemme ja toteutamme hoivaa yhdessä asukkaan ja tämän omaisten kanssa tiiviissä yhteistyössä. Huomioimme hoivassamme asukkaiden yksilölliset fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset tarpeet, rajoitteet sekä toiveet. Asukkaan toivetta ja tahtoa kuunnellaan, jotta voimme toteuttaa juuri hänelle mieleisen elämän ja arjen hoivakodissamme.

Visiomme Attendolla on olla "Vahvistamassa ihmistä", joka tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee osallistuvansa häntä koskevaan hoitoon, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Kannustamme asukkaitamme itsenäisyyteen niin, että turvaamme hänen olonsa ja pyrimme parantamaan hänen elämänlaatuaan. Asukkaillamme on hoivakodissa mahdollisuus yhteisölliseen toimintaan sekä turvalliseen ulkoiluun päivittäin kaikkina vuoden aikoina. Tavoitteenamme on, että asukas kokee olonsa hoivakodissamme turvalliseksi ja, että asukkaamme voivat elää mahdollisimman aktiivista elämää.

Hoivakodissamme käy sovitusti ulkopuolisia esiintyjä, kuten laulajia, soittajia, eläinvieraita, päiväkotiryhmiä ym. Pyrimme toiminnallamme ja järjestelyillämme kunnioittamaan erilaisia juhlaperinteitä. Tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä heidän läheisiään kertomalla suullisesti, ilmoitustaululla olevien tiedotteiden ja viikko-ohjelman, sekä erillisten viestien avulla.

Toiminta-ajatuksemme mukaisesti asukkaalla on mahdollisuus asua hoivakodissamme elämänsä loppuun asti. Tavoitteemme on, että asukkaamme saavat tarvitsemansa hoivan ja hoidon hoivakodissamme, jolloin palvelut tulevat heidän luokseen. Teemme tiivistä yhteistyötä mm. Hyvinvointialueen kotiin tuotavien palveluiden kanssa. Yhteistyö kotisairaalan kanssa on saumatonta mm. saattohoitoa vaativissa tilanteissa, jolloin hoitoa on mahdollista toteuttaa laadukkaasti kotisairaalan kanssa yhteistyössä. Jokaisella asukkaallamme on oikeus arvokkaaseen kuolemaan, hänen henkilökohtaiset, yksilölliset ja hengelliset tarpeensa huomioiden, läheisiä unohtamatta.



## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

**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.

Arvojen mukaisesti arvostamme jokaista yksilöä ja huolehdimme siitä, että hänen hoivansa perustuu hänen omiin, yksilöllisiin tarpeisiinsa. Kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tahtoaan. Huolehdimme asukkaidemme elämän mielekkyydestä, hyvinvoinnista sekä turvallisuuden tunteesta yhteistyössä läheisten ja koko työyhteisön kanssa.

Kehitämme jatkuvasti myös henkilökunnan ammatillista osaamista, jotta voimme ylläpitää sekä edelleen kehittää hyvää laatutyötä. Attendo Harmaaniityssä työskentelee asiakaskokemusvalmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä johtajan kanssa jalkauttaa hoivakodin arvot hoivakodin arkeen. Asko-valmentaja myös ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvässä toiminnassa sekä keskusteluissa. Hoivakodin johtaja ja Asko-valmentaja järjestävät neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen, sekä pitää yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Henkilökunnan yhteisissä keskusteluissa läpikäymme eri keinoja parantaa omaa osaamistamme, palveluasennetta sekä viestintää, niin työyhteisön kuin myös asukkaiden läheisten kanssa. Asetamme sekä yhteisiä että henkilökohtaisia tavoitteita, joiden toteutumista seurataan hoivakodin johtajan, tiiminvetäjien sekä Asko-valmentajien toimesta. Tavoitteiden saavuttamisen arviointia pohditaan yhdessä seuraavassa arvokeskustelussa.

### 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;** muistisairaiden hoiva, joilla käytöshäiriöitä (vaara- ja uhkatilanteet, väkivaltatilanteet ja väkivallanriski), puutteellinen perehdyttäminen/osaamattomuus, kolmivuorotyö, infektiot ja tarttuvat taudit, henkilöstömitoituksen haasteet akuuteissa tilanteissa, asukasnostot ja -siirrot, kielitaidottomuus, tiedonkulun haasteet, fyysinen kuormitus
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon toteuttaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, tiedonkulun haasteet, yhteistyöhaasteet apteekkipalvelun kanssa mm. tilauksiin liittyen
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, asiakasjärjestelmän käyttö, vaihteluvelvollisuus
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** muistisairaiden hoiva ja ajantasainen tiedonkulku
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat (mm. asukkaiden kaatumiset ja henkilökunnan mahdolliset työtapaturmat)
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** tiedonkulun ongelmat, sähköiset järjestelmät

### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin ja mm. yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja valvontaan. 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 tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on lain määrittämä ilmoitusvelvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat yksikön toiminnassa, mahdolliset vaara- ja laatu-poikkeamat sekä havaitsemansa riskit.

Työntekijän perehdyttäminen toteutetaan erillisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Käytössämme on mm. Attendon sähköinen Valo -koulutus- ja perehdytysportaali, jonne on koottu hyvin kattava materiaali kaikille ammattiryhmille riskienkin hallinnasta ja toiminnan edellytyksistä ja tehtäväkuvista. Järjestelmässä yksikön johtaja toteuttaa myös henkilökunnan perehdytyksen seuranta.

Päävastuu henkilökunnan perehdyttämisestä ja vastuualueiden asianmukaisesta hoidosta sekä henkilökunnan osaamisen varmistamisesta on hoivakodin johtajalla. Hoivakodin lääkehoitoon perehdyttämisen toteuttavat yksikön sairaanhoitajat. Hoitotyöhön sekä hoivakodin arkeen perehdytystä toteuttavat yksikön koulutetut ja osaavat hoitajat. Uusille työntekijöille nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja ja hoivakodin johtaja seuraa perehdytyksen laatua ja osaamisen kehittymistä. Palveluntuottamiseen, asukkaiden RAI-arvioiden tekoon ja hoito- ja palvelusuunnitelmiin liittyvistä asioista perehdytystä toteuttavat hoivakodin johtaja yhdessä yksikön tiiminvetäjien kanssa suunnitelmallisesti.

#### **Erillisiä yhdessä sovittuja vastuu- ja tehtäväkuvia yksikössämme on mm.**

- Tiimivetäjä (2kpl)
- Laatukoordinaattori (1kpl)
- RAI vastaava (2kpl)
- Lääkehoidon perehdytysvastaavat (3-4 kpl)
- ASKO-vaimentaja (1kpl)
- Hygieniavastaava (1kpl)
- Vaippavastaava (vaippojen tarpeen määrittäminen ja tilaaminen) (2kpl)
- Opiskelijavastaava (1kpl)
- Virikevastaava (2kpl)
- Ravitsemusvastaava (3kpl)
- Apuvälinevastaava (2kpl)
- Omahoitajuus (jokainen pidempiaikainen tutkinnon suorittanut hoitaja sekä vakituinen hoitohenkilökunnan jäsen)
- yksikön johtaja

Vastuualueiden tehtäväkuvaukset on aina yhdessä sovittu ja kirjallisesti myös konsernin tasolla laadittu.



## Työsuojelu

### Alueen työsuojelutoimikunta:

Niina Suvanto, työsuojelupäällikkö gsm. 044-4944450, [niina.suvanto@atendo.fi](mailto:niina.suvanto@atendo.fi)  
Mia Lindholm, työsuojeluvaltuutettu gsm.041-7307435, [mia.lindholm@atendo.fi](mailto:mia.lindholm@atendo.fi)

## Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään hyvällä hygienialla ja asianmukaisilla suojaustoimilla. Hengitystieinfektioita ehkäistään mm. noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Hoivakodin asukkaat kuuluvat korkean riskin ryhmään, jolloin mm. vastustuskyky on usein alentunut infektioita vastaan ja ovat alttiita vakaviin komplikaatioihin.

### Avainasemassa ovat:

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- tiedonkulun varmistaminen
- asianmukaiset suojaustoimet (erilliset ohjeistukset ja kansalliset suositukset)
- yhteistyö hoitavan lääkärin kanssa
- aktiivinen yhteistyö tilaajan kanssa

### 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 (kohortoidaan tarvittaessa).
- Noudatetaan kansallisia suosituksia
- Ohjeistetaan asukkaiden läheisiä mm., ettei vierailuille tultaisi sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan infektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus, muut poikkeavat oireet)
- uusien asukkaiden kohdalla kiinnitetään erityistä huomiota mahdollisiin infektio tautien oireisiin

### Miten torjutaan infektio tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Yksikössä on hygieniayhdyshenkilö(itä), joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystoimien ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (THL julkaisut ja suositukset sekä ohjeet)
- Noudatetaan hengitystieinfektio 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.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita (mm. koronaepidemian aikana).



- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille ja/tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita ja huolehditaan, että oireisena/sairaana ei tulla töihin
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkkaillaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä osaamisen puutteita tai haasteita.

#### Tilanne, jossa yksikössä on todettu esim. useita koronainfektio tartuntoja (asukkaita tai työntekijöitä):

- **työntekijät** suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- **lääkehuolto:**
  - erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektiopotilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - lääkkeiden jako: aseptinen työskentely, mm. kädet desinfioidaan tehtävän alkaessa ja päättyessä, asukaskontakteissa asianmukaiset suojukset käytössä.
- **hygienia, pukeminen, vartalokontakti:** pesut asukkaan huoneessa ja työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- **ateriapalvelut:** ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa -> yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan ja 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:** suositusten mukaisesti, vierailut mahdollisia mm. ulkotiloissamme
- **tiedotus:** omaisille ja läheisille sekä tilaajalle informointi sovitusti yksikön johtajan toimesta
- **aktiiviteetit:** asukkaiden voinnin mukaan järjestetään esim. yksilöllisillä tuokioilla
- **häätätyö:** mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. häätätyöhön. häätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Attendolla on käytössä sähköinen laadunhallintajärjestelmä Addsystems, johon kirjataan ja raportoidaan kaikki tapahtuneet poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Henkilökunta voi tehdä poikkeama ilmoituksen joku suullisesti tai kirjallisesti siihen tarkoitettulla lomakkeella (jossa on myös ilmoitusvelvollisuus kohta). Harmaaniityn poikkeamailmoitukset kirjaa järjestelmään yksikön laatukoordinaattori. Yksikön johtaja saa järjestelmään kirjatusta ilmoituksista aina tiedon sähköpostiin ja hänen tehtävänänsä on käydä käsittelemässä ilmoitukset järjestelmässä tarvittavien selvitystyön ja tietojensa pohjalta.

Tavoitteena on, että tapahtuneista poikkeamista yksikön toimintaa kehitetään jatkossa aina turvallisemmaksi ja pyritään ennaltaehkäisemään jatkossa vastaavan poikkeaman synty sekä erityisesti tapahtuneista **”otetaan opiksi!”**. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa tekemään ja ilmoittamaan havaituista ja todetuista



poikkeamista sekä toiminnan riskeistä. Omavalvonnassa korostuvat hyvä eettinen toiminta sekä ennaltaehkäisyn näkökulmat ja toimintatapojen kehittäminen jatkossa turvallisemmaksi.

Käytössä oleva Addsystems laatujärjestelmä tuo yksikön työn laadun kattavasti näkyväksi, antaa luotettavaa tietoa yksikön toiminnasta sekä toimii johtamisen, yksikön kehittämisen ja henkilökunnan ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmiseen tehdään kerran vuodessa. Yksikön pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan myös aina vuosittain ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

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

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy N- asemalta sekä tulostettuna *poikkeamakansio*sta kerrostien henkilökunnan toimistoista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Yksikön laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendon laatujärjestelmä Addsystemsiin. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen, joita seurataan konsernin tasolla.
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, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N- asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta, sekä käyty läpi henkilökuntakokouksessa. Asia käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa myös perehdytyksen aikana. Ohjeistus ja ilmoituslomake löytyvät N- asemalta, sekä kerrostien toimistoista. Yksikön toiminnasta vastaava johtaja 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 asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava johtaja vastaa siitä,



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

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedottaminen  
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverieita pidetään yksikössämme säännöllisesti, joka viikko. Palaverista laaditaan muistio, jotka tulostetaan henkilökunnan toimistoon ja lähetetään sähköisesti asiakastietojärjestelmän kautta, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat ja kuittaamaan muistion luetuksi.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoja tiedotetaan sovitusti puhelimitse, sähköpostitse ja/tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Kaikilla Harmaaniityn työntekijöillä on oikeus tulla kuulluksi omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyen. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan omavalvontaan ja toimintatapojen kehittämiseen. Suunnitelma tallennetaan yksikön verkkoasemalle (N-asemalle), paperisena yksikön eteisaulassa olevaan kansioon sekä yksikön nettisivuille. Suunnitelman päivittämisestä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa yksikön kokouksissa ja tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilökunnan kanssa läpi erillisessä palaverissa, jolloin paikallaolevat pääsevät vaikuttamaan omavalvontasuunnitelman sisältöön ja antamaan siitä palautetta.

##### **Yksikön esihenkilö**

Suvi Liimatainen sairaanhoitaja (YAMK) huhtikuusta 2022 alkaen.  
Yhteistiedot: gsm.044-4943810, [suvi.liimatainen@attendo.fi](mailto:suvi.liimatainen@attendo.fi)

##### **Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Suunnitelman päivittämisestä on vastuussa yksikön johtaja. Yhdessä henkilökunnan kanssa omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

##### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Asukkaille ja omaisille kerrotaan jo muuttovaiheessa, että omavalvontasuunnitelma on luettavissa verkkosivuilta osoitteesta <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-harmaaniitty/> ja, että se löytyy myös paperiversiona hoivakodin alakerran eteisaulasta. Henkilökunnan on mahdollista lukea suunnitelma myös sähköisenä yksikön N-asemalta.



## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

**Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua ja asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään loukkaamatta.** Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tämän lähiomaisten kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen ilmaisemaan tahtoaan, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä tämän laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on laadukas hoiva sekä henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen (**omannäköinen elämä hoivakodissa**). Palveluntarpeen suunnittelu kattaa laaja-alaisesti asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen toimintakyvyn sekä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja toiveet. Aktiivinen arviointi alkaa asukkaan muutettua hoivakotiin. InterRAI arviointiin ja asukkaan hoitoneuvotteluun perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään viimeistään kuukauden kuluessa asukkaan muuttaessa hoivakotiin ja aina voinnin muuttuessa. Hoiva laadun arviointi ja hyvinvointialueen seuranta perustuvat tällä hetkellä pitkälti eri arviointituloksiin ja niiden ajantasaisuuteen sekä riittävyyteen sekä aktiivisen arjen toteutukseen (mm. asukaslähtöisen viriketoiminnan ja ulkoilujen toteutus ymv.).

Asukkaan palveluntarvetta arvioidaan myös erilaisten mittareiden avulla. Harmaaniityssä käytössä ovat interRAI arviointi (lakiin perustuva kansallinen mittaristo), MMSE (lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minimuistitesti), MNA (ikäntyneen ravitsemustilan arviointi) ja GDS (iäkkäiden masennuksen arviointitesti).

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

Asukkaiden hoidon ja palvelun tarpeet kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta hoivakotiin. Tätä ennen on asukkaan läheis(t)en kanssa järjestetty ns. **hoitoneuvottelu ja tehty asukkaan interRAI arviointi**, sillä hoito- ja palvelusuunnitelma pohjautuu vahvasti myös asukkaan interRAI-arviointiin ja läheisten kanssa käytyyn hoitoneuvotteluun.

Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen ja ns. asukkaan nimetty omahoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja yhteistyössä hoivakodin sairaanhoitajien kanssa. **Päivittäminen tehdään vähintään kuuden (6) kuukauden välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa.**

Yksikön hoitohenkilökunta perehtyy asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin asiakasjärjestelmistä lukemalla sekä yhteisesti niistä keskustelemalla hoivakodin viikkopalavereissa (moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulkua korostuu ja tehostuu). Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat henkilökunnan tärkein työkalu ja yhteinen sopimus/lupaus asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa sekä hoivan arvioinnin väline.

### 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.



Harmaaniityn asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen on asukaslähtöisyyden ja kodinomaisen asumisen päätavoitteita. Lähtökohtana on asukkaiden omat toiveet, odotukset ja ajatukset sekä päätösvalta omasta elämästä ja hoidosta. Kun asukkaan itsemääräämisoikeutta noudatetaan, voidaan asukkaalle tarjota sellaista arkea, hoitoa ja huolenpitoa, jota hän on itse toivonut. Tämä lisää asukkaan elämän mielekkyyttä sekä ylläpitää ihmisarvon tuntemista sekä itsenäisyyden tunnetta.

Jo asukkaan muuttaessa Harmaaniityyn keskustellaan asukkaan toiveista ja odotuksista sekä mahdollisesta hoitotahdosta. Tärkein työväline itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta on kuuntelun taito ja, että toiveet kirjataan asukkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Asukkaan esiin tuomat asiat otetaan puheeksi myös omaisten kanssa. Erityisesti muistisairaiden asukkaiden omaiset ovat tärkeässä roolissa, jos asukas ei itse pysty ilmaisemaan toiveitaan.

Harmaaniityn asukkaalla on aina oltava mahdollisuus osallistua päätöksentekoon, kun suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan hoivan sisältöä ja laatua. Hänen mielipiteitään kuunnellaan ja pyritään aina huomioimaan ja toteuttamaan tämän toiveet mm. mitä hän haluaa syödä ja juoda, haluaako hän osallistua aktiviteetteihin tai ulkoiluun. Asukas saa itse päättää, haluaako hän olla toisten asukkaiden seurassa vai onko hän ennemmin itsekseen omassa rauhassa. Asukas saa itse päättää, mitä hän haluaa päivän aikana tehdä. Tarjoamme myös saatto- ja asiointiavun, vaatteiden ja henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimisen sekä muun välttämättömän asiointiavun. Olennaista on osallistaa asukasta aktiivisesti oman näköisen elämän suunnitteluun ja toteutukseen sekä arviointiin ”**missä ollaan onnistuttu!**”.

Asukkaan omaisia ja läheisiä kannustetaan myös aktiivisesti osallistumaan asukkaan hoidon suunnitteluun ja palveluidemme kehittämiseen, sillä näemme vahvasti, että heillä on merkittävä rooli asukkaan elämässä ja laadukkaan hoivan toteutumisessa. Järjestämme omaisille yhteisiä tapaamisia hoivakodissamme noin kaksi kertaa vuodessa, yksikön johtaja informoi omaisia aktiivisesti hoivakodin tapahtumista eri viestintävälineitä käyttäen sekä Attendo konsernin tasolla kerää palautetta läheistyytyväisyydestä kaksi kertaa vuodessa. Myös päivittäiset keskustelut läheisten kanssa ja saadut palautteet ovat kehittämistyömme kannalta erityisen tärkeitä. Kehittämiskohteenamme on tällä hetkellä ollut asukkaiden ja heidän läheisten yhä aktiivisempi osallisuus ja osallistuminen toimintamme sekä asukkaiden henkilökohtaisten hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimistyössämme (ks. liite yksikön kehittämissuunnitelma vuodelle 2023).

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

Mahdollisia rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi perustellusti ja hoitavan lääkärin luvalla. Rajoitteiden tarve arvioidaan aina yhteistyössä asiakkaan ja lääkärin kanssa sekä usein kuullaan myös lähiomaisen näkemys asiaan. Rajoittamispäätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin, ajankohtaisesti. Hoitavan lääkärin kirjaama rajoittamislupa on aina määräaikainen (max. 3kk:tta) ja se kirjataan sekä skannataan asukkaan liitetietoihin Hilikkaan (sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme). Sairaanhoidajat huolehtivat lupien ajantasaisuudesta pääasiallisesti lääkärin lähikierron aikana, jolloin lupaa joko jatketaan tai se puretaan. Hoitohenkilökunnan velvollisuus on aina selvittää ajantasaiset rajoittamisluvat ja käytännön niihin liittyen sekä informoida mahdollisista tarpeista yksikön sairaanhoitajia.

Asukkaan rajoittamistoimenpiteisiin liittyvät kirjaukset tehdään Hilikka huomioihin tarkasti ja niistä tulee käydä ilmi vähintään rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/perusteet, rajoittamistoimen suorittaja sekä todettu vaikutus. 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 löytyy tarkemmin yksikön perehdyttämiskansiossa ja Valo:sta.



### **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 yksikön johtajalle, jos huomaa asukkaaseen kohdistuvaa 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?**

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 potilasasiamieheen.

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstön tulee toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Asia tulee selvittää asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Kaikki saadut palautteet ja mahdolliset huoli-ilmoitukset ja muistutukset käydään läpi henkilökunta kokouksissa ja näistä tulee kokousmuistioon merkintä sekä tehdään laatu järjestelmään poikkeamailmoitus. Yksikön johtajalla on asioiden selvitysvastuu ja muistutuksiin vastaaminen (yhteistyössä aluepäällikön, Attendon lakitiimin ja/tai hr edustajien kanssa).

### **Muistutukset, palautteet, havainnot ymv. poikkeamat käsitellään hoivakodissamme henkilökunnan kanssa kuukausittain.**

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

### **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 tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta (nimettömänä). Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan palautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa heidän vieraillessa hoivakodissa, hoitoneuvotteluissa ja muissa tapaamisissa ja viestinnän välineiden avulla. Läheisten illat ovat oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden antamisella ja keräämiselle.

Asukastyytyväisyyskyselyt tehdään sähköisesti (avustettuna) kaksi kertaa vuodessa.

Omaisten iltoja järjestämme Harmaaniityssä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tilaisuuteen on aina mahdollista osallistua myös etäyhteyksien avulla.

Asukkaan läheiset ja omaiset kutsutaan vuosittain pidettävään hoitopalaveriin, jossa käymme läpi senhetkisen tilanteen ja toiveita sekä palautteita puolin ja toisin sekä päivitämme yhteistyössä asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Omahoitaja huolehtii palaverien pitämisestä ja näihin osallistuu omahoitajan lisäksi yksikön sairaanhoitaja ja/tai johtaja.

Harmaaniityssä järjestetään kerran kuukaudessa yhteisökokouksia ns. "tupalalavereita" asukkaiden kanssa, joissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa hoivakodin arkeen. Palaverista kirjataan aina muistio ja se laitetaan myös hoivakodin ilmoitustaululle kaikkien nähtäväksi.



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

Kaksi kertaa vuodessa toteutettavat tyytyväisyyskyselyiden tulokset ja avoimet palautteet hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä ja kehittämissuunnitelman laadinnassa. Yksikön johtaja vastaa palautteiden käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Tänä vuonna tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta tehtyjen ryhmätöiden pohjalta olemme laatineet kehittämissuunnitelman vuodelle 2023 ja päätavoitteinamme on kehittää ja parantaa tänäkin vuonna (aloitettu jo kesä 2022) henkilökunnan työtyytyväisyyden edistämistä, asukas- ja läheistyytyväisyyttä eri aikataulutettujen toimenpiteiden avulla (ks. tarkemmin liitteenä oleva kehittämissuunnitelma vuodelle 2023). Kehittämistoimien seuranta ja toteutuksen arvioimista tehdään aktiivisesti mm. johtajan viikoittaisissa ETT-palaverissa ja seurantajärjestelmän avulla sekä tiimikokouksissa. Onnistumista iloitaan ja poikkeamista otetaan opiksi! Henkilökunta perehdytetään ja sitoutetaan yhdessä sovittuihin toimenpiteisiin ja toteutuksen arviointiin.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistus muistutuksen tekoon: **Jos olet tyytymätön sosiaalihuollossa tai terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit tehdä muistutuksen joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella tai erityistilanteessa suullisesti.** Sosiaalihuollon ja hoitoon tai kohteluun liittyvän muistutuksen voi tehdä sähköisesti osoitteessa <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

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

**Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:**  
**sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.**

**sähköposti: [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi)**

**Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).**  
**Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä myös ryhmäkotien ilmoitustauluilla.

#### **Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:**

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

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

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

#### **KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU**

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.  
(lisää tietoa saatavilla osoitteesta [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))

#### **Kuluttajaneuvojan tehtävät:**

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



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

Kaikki mahdolliset muistutukset ja kantelut- ja valvontapäätökset ja valvonnan lisäselvitykset huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Yhdessä henkilökunnan kanssa teemme tarvittavat ja mahdollisesti määrätyt korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista, kantelu- ja mahdollisista valvontapäätöksistä ja selvityspyynnöistä yksikön johtaja informoi palvelupäällikköään ja/tai aluejohtajaa erillisen ohjeen mukaan. Yksikön johtaja koostaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen (tarvottavien tukihenkilöiden kanssa). Kaikista kirjataan Addsystems järjestelmään poikkeamaraportti.

**e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Kaksi viikkoa, tai erikseen ilmoitetut määräajat.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

#### **Omahoitajan vastuutehtäviin kuuluu (liite 2.):**

- perehtyä asukkaan asioihin ja taustoihin muita tarkemmin ja kattavammin
- laatia hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asukkaan, sairaanhoitajan, omaisten ja mahdollisen muun hoitavan tahon kanssa
- käydä suunnitelma läpi ryhmäkodin muiden hoitajien kanssa tiimikokouksessa
- vastata omalta osaltaan hoitotyön toteutumisen seurannasta sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä
- huolehtia kaikkien tarvittavien lisätietojen kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään
- sopia läheisten kanssa asukkaan tarvehankinnoista sekä lisäpalveluista, esim. hygieniatarvikkeet, vaatteet ja apuvälineet, jalkojenhoitaja ja kampaaja
- **huolehtia yhteydenpidosta omaisten kanssa vähintään kerran kuukaudessa** (toimenpide kehittämissuunnitelmasta vuodelle 2023, liite 1.)

#### **Sairaanhoitajan vastuutehtäviin kuuluu:**

- vastata asukkaan lääkehoidosta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa
- informoida lääkäriä asukkaan voinnin muutoksista
- valvoa hoitosuunnitelmien toteutumista
- asukkaiden perushoito
- huolehtia omalta osaltaan asukas- ja työturvallisuudesta sekä toimia muiden hoitajien opastajana ja tukena
- tiedottaa omaisille/läheisille asukkaan terveydentilan sekä lääkinnällisistä muutoksista yhdessä omahoitajan kanssa
- seurata hoitoprosessien oikeaoppista toteutumista asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymiseen liittyen
- vastata omalta osaltaan asukkaan asioiden tiedonkulusta ja perehdytyksestä



### Lähihoitajan vastuutehtäviin kuuluu

- lääkeshoidon toteuttaminen
- toteuttaa hoitotyötä kuntouttavalla työotteella ja sen myötä tukea asukkaan toimintakyvyn ylläpitämistä
- raportoida asukkaista ja tapahtumista sekä suullisesti että kirjallisesti
- omahoitajan tehtävien hoitaminen yllä mainitun toimenkuvan pohjalta
- arvioida omalta osaltaan asukkaan voinnissa tapahtuvia muutoksia ja sen pohjalta tehdä hoidon tarpeen arviointia
- vastata hoitoprosessin toteutumisesta sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä
- vastata omalta osaltaan asukkaan asioiden tiedonkulusta

**Asukastietojärjestelmän kirjauksissa *aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot* nousevat Attendo laatuohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla yksikön laatukoordinaattorin ja johtajan johdolla.**

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

Asukkaan sopeutumista yksikköömme seurataan erityisesti havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja tämän omaisten sekä läheisten kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa sekä terveydentilaa säännöllisesti sekä tehdään interRAI arviointi vähintään kaksi kertaa vuodessa, jonka pohjalta hoitoa suunnitellaan asukaslähtöisesti. Tarvittaessa seurataan myös lääkityksen ja mahdollisten lääkemutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin ja tehdään läheistä yhteistyötä hoitavan lääkärin kanssa.

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 viikoittain toteutettavat **omahoitajahetket** (toimenpide kehittämissuunnitelmassa vuodelle 2023, liite 1.).

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

Harmaaniityssä toimii iso keskuskeittiö, jossa asukkaiden ruoka valmistetaan. Keittiön väki toimii oman keittiöpäällikön alaisuudessa. Yhteisymmärryksemme mukaan tiedostamme, että hyvä ravitsemus on asukkaidemme hyvinvoinnin tärkeä edellytys. Mahdolliset ruokarajoitteet, allergiat ja dieetit huomioidaan yksilöllisesti sekä mieltymykset pyritään huomioimaan. Yksikön ruokalistat suunnitellaan ikäihmisten kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti ja niissä on pyritty huomioimaan asukkaiden mieltymyksiä ja toiveita. Neljälle viikolle suunnitellut ruokalistat ovat kaikkien nähtävissä ilmoitustauluillamme ja nettisivuillamme. Mahdollisista muutoksista informoimme aina erikseen ja erillisillä tiedotteilla huomioidaan mm. juhlapyhät sekä tilauksesta myös syntymäpäiväsankarimme saavat keittiöltä täytekakun.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ns. **yöpaasto aika ei ylitä 11 tuntia**. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu pääsääntöisesti valvotusti yhteisissä tiloissa ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Hoitohenkilökunta huolehtii mahdollisista ruokailuun liittyvistä erityistarpeista mm. muunneltu ruoka, syöttöapu ymv. ruokailuun liittyvistä asukkaan tarpeista. Asukkaiden ruokailuun liittyvät tarkemmat tiedot löytyvät **käytössä olevilta ruokakorteilta**, joita päivitetään aina tarpeen mukaan.



## Harmaaniityn ruoka-ajat:

aamiainen klo 6–9

(tavoite, että aamiainen olisi syötä klo 9 mennessä)

lounas klo 12

päiväkahvi 14-14:30

päivällinen klo 16:30

iltapala klo 19:30

Väli- ja yöpalaa on aina tarjolla ja mahdollista saada.

## Ruokahuoltoa ohjaa oma omavalvontasuunnitelma, mikä päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään mm. MNA-mittaria ja säännöllistä painon seurantaa sekä aktiivista havainnointia. Mikäli asiakkaalla havaitaan heikentynyt ruokahalu ja/tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja juotujen nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla tarkemmin. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa muunneltua ja hänelle soveltuvaa ruokaa (sosemaista tai pehmeää ruokaa, sakeutettuja nesteitä) sekä hyödynnämme sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia ja syömisen turvallisuutta.

Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin (erillisen lääkärin ohjeen mukaan). **Painonmuutoksiin reagoidaan mahdollisimman varhaisessa** vaiheessa ja ravitsemukseen liittyvät ongelmakohdat käsitellään viikoittaisissa tiimipalaverieissa moniammatillisesti ja tarvittaessa informoidaan asiasta hoitavaa lääkäriä. Tahattomaan painonlaskuun puututaan mm. tehostamalla ruokavaliota-> lisäämällä energiapitoisempia aterioita, tarjotaan riittävästi ruokaa, avustetaan ruokailuissa ja lisätään proteiinipitoisia ruokia (mm. lisätään kokkien valmistama proteiinijuoma ja maitoheravalmisteteaterioiden tueksi), asukkaan mieliruokia suositetaan sekä lisätään välipaloja. Omaiset tai omahoitajat voivat hankkia asukkaille mieliherkkuja, joita hoitajat voivat myös sovitusti välipaloina asukkaalle tarjota. (Liite 3. Ravitsemuseurannan toimintasuunnitelma.)

Muistisairauteen (varsinkin taudin loppuvaiheeseen) liittyy usein tahatonta painonlaskua (näläntunne on heikentynyt ja on ruokahaluttomuutta, asukas kieltäytyy syömästä ja ravintoaineiden imeytyminen voi heikentyä). Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Kliinisiä ravintovalmisteita hankitaan hoivakodin kustantamana lääkärin ohjeen/määräyksen (reseptin) mukaan. **Ravitsemukseen liittyvät mahdolliset haasteet ja toteutettavat toimenpiteet kirjataan selkeästi asukkaan Hilikka tietoihin ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan.**

Harmaaniityssä on sovittu, että asukkaan painoindeksiä (BMI) seurataan joka kuukausi punnituksen yhteydessä. Mikäli BMI:ssä on muutoksia ja/tai se on laskenut alle 22 sairaanhoitaja konsultoi asiasta lääkäriä seuraavalla lähikierrolla. Lääkäri ohjaa asukaskohtaisesti hoito-ohjeet sekä verikokeiden perusteella mm. lisäravinnon tarpeen. Yksikön johtaja toimittaa valvontaviranomaisille aina pyydyt ravitsemukseen liittyvät seurannat.

**Yksikössä on myös tällä hetkellä kolme nimettyä "ravitsemusvastaavaa",** jotka ovat syventyneet asukkaiden mahdollisiin ravitsemukseen liittyviin haasteisiin. Ravitsemusvastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä keittiö- ja hoitohenkilökunnan kanssa mm. asukkaan erityistarpeista ymv. sekä huolehtivat kouluttautumisestaan ikäihmisten ravitsemukseen liittyen Attendon koulutuskalenterin tarjonnan mukaisesti. Yhteistyötä keittiöhenkilökunnan kanssa on kehitetty viime aikoina aktiivisesti ja järjestämme yhteisiä tapaamisia ja koulutustilaisuuksia sovitusti sekä ravitsemusvastaavat osallistuvat kvartaalitapaamisiin keittiöhenkilökunnan kanssa, yhdessä johtajan kanssa. Hoitohenkilökunnan ruokien omavalvontaa helpottamaan on käynnistetty sähköinen lämpötilan seuranta (Sensire). Terveystarkastajat käyvät



säännöllisesti hoivakodissa arvioimassa keittiö- ja elintarvike turvallisuutta. Terveystarkastajan laatima **Oiva raportti** on nähtävillä hoivakodin tuloaulassa ja molemmissa ryhmäkotien keittiöissä.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Erillinen puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään ja käydään lävitse yksikön johtajan ja yksikön siistijän kanssa vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa päivittämiseen saadaan ohjeistuksia ja perehdytystä Attendon ateria- ja puhtauspalveluista.

Hoitohenkilökunta ja siistijät toteuttavat työssään aseptista työskentelytapaa. **Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein keino huolehtia hoivakodin hygieniaturvallisuudesta.** Myös omaisia ja muita vierailijoita muistutetaan hyvästä käsihygieniasta ryhmäkotien ovien luona olevilla käsidesinfektioaineilla sekä yhteydessä olevin tiedottein.

**Tartuntatautilanteissa noudatetaan hyvinvointialueen viranomaisohjeita.** Herkästi tarttuvien virustautien (mm. korona-, influenssa- ja norotaudeissa) konsultoidaan tarvittaessa hygieniahoitajaa sekä hoitavaa lääkäriä. Tartuntatautilanteissa hoivakodin johtaja ja/tai tiiminvetäjät informoivat asukkaiden omaisia (lähettävät tekstiviestin tai soittavat lähiomaisille), jossa kerrotaan hoivakodin tilanteesta ja mahdollisista suosituksista ja ohjeistuksista mm. vierailuihin liittyen.

Yksikön verkkoasemalla ja Valo:ssa on kattavasti saatavilla toimintaohjeet eri epidemiatilanteisiin. Virustautiepidemiaa epäiltäessä tehdään kartoitus sairastuneista ja altistuneista asukkaista sekä huomioidaan henkilökunnan tilanne. Hoivassa noudatetaan suositeltuja varotoimenpiteitä (mm. pisara- ja/tai kosketuseristystä). Varotoimenpiteissä huomioidaan henkilökunnan suojaus ja hygieniatoimenpiteet sekä ohjeistetaan asukkaille ja vierailijoille hygieniaohteet. **Hyvästä käsihygieniasta huolehditaan!** Tartuntatautiepidemioiden aikana myös pyykki- ja siivoushuoltoa tehostetaan erillisten ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyöhömme. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Yksikössä on kolme nimettyä hygieniavastaavaa/hygieniayhteyshenkilöä, jotka huolehtivat ja seuraavat hygieniakäytäntöjen oikeaoppista toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä aina tarvittaessa. Hygieniayhteyshenkilöt osallistuvat Attendo sisäisiin koulutuksiin yhdessä yksikön johtajan kanssa koulutuskalenterin tarjonnan mukaan. Yhteistyötä myös hyvinvointialueen hygieniavastaavien kanssa on tehostettu ja yhteistyötä tehdään mm. koulutustilaisuuksien muodossa.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

##### **Hammashoito:**

Asukkaiden päivittäisestä hoidosta vastaavat hoitohenkilökunta. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan asukkaan oman alueen hammashoitolassa tai vaihtoehtoisesti yksityisellä hammaslääkärillä. Hyvinvointialueen suuhygienistit käyvät hoivakodissa vuosittain tekemässä asukkaillemme hoidon tarpeen arvioinnin ja kouluttamassa tarvittaessa henkilökuntaa suun hyvinvoinnin hoitamisessa.

##### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikköön nimetty vastuulääkäri (Terveystalon lääkäri). Hoitava lääkäri vastaa asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Säännölliset lääkärinkierrot toteutetaan hoivakodissa sekä lähi- että puhelinkiertoina aina sovitun aikataulun mukaisesti. Lääkäri on myös tavoitettavissa puhelimitse arkisin 8–16 välisenä aikana ja Terveystalon päivystävä lääkäri virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin, mikä mahdollistaa akuuttien tilanteiden konsultointiaavun. Yksikön hoitohenkilökunta toteuttaa ja noudattaa lääkäriltä saamia hoito-ohjeita. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös



hyvinvointi alueen kotiin tuotavien polikliinisten palveluiden kanssa mm. Liikkuva Sairaala yksikön (LiiSa) sekä kotisairaalan kanssa.

Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä useimmiten asukkaan saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä. LiiSa on alueellamme toimiva liikkuva pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö ja se toimii hoivakodin henkilöstön tukena vuorokauden ympäri.

**LiiSan ja kotisairaalan avulla asukas pystytään usein miten hoitamaan hoivakodissa hoitolinjauksia kunnioittavalla tavalla, jolloin pystytään välttämään turhia, asukkaille raskaita sairaalasiirtoja.**

Tarvittaessa asukas lähetetään päivystykseen. Hoivakodin hoitajat on ohjeistettu kuinka Liisan ja kotisairaalan kanssa yhteistyötä toteutetaan ja yhteistyöstä on laadittu voimassa oleva ohjeistus.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

**Kiireellinen sairaanhoito toteutetaan lääkärin konsultaation ja lähetekäytännön perusteella.**

Sairaankuljetus tilataan tarvittaessa hätäkeskuksen (112) kautta. Harvemmin asukkaamme tarvitsevat kiireellistä sairaanhoitoa, mutta lääkärin konsultaation ja lähetekäytännön perusteella asukas joudutaan tarvittaessa lähettämään sairaalaan tarkempiin tutkimuksiin ja/tai eri toimenpiteitä varten. Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan Jorvin sairaalassa. Ennen ambulanssin tuloa tehdään ja tulostetaan asukkaan mukaan kirjallinen ns. **sairaanhoitajan lähete** asiakasjärjestelmässä, jossa on kirjattuna asukkaan perustiedot, mahdolliset allergiat, omaisten yhteystiedot, lähettämisen syy, mitatut vitaalit, voimassa olevat diagnoosit, lääkitys sekä muut tärkeät tiedot asukkaasta mm. mahdolliset päätökset -> DNR ja hoitolinjaukset.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Yksikössä on käytössä hyvinvointialueen kirjallinen ohjeistus kuolemantapauksien varalle (Kuoleman toteaminen Espoon pitkäaikaishoidossa, päivitetty 10.6.2021), mikä on tallennettu N-asemalle ja löytyy perehdytysmateriaaleistamme. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan asiasta viipymättä omaisia, yksikön sairaanhoitajaa ja johtajaa. Odottamattomasta kuolemasta puhutaan silloin, kun kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma tai on epäily hoitovahingosta tai on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa. Virka-aikana otetaan yhteys asukasta hoitavaan lääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin. Virka-ajan ulkopuolella soitetaan poliisille puh 112 ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista. Usein äkillinen kuolema hoivakodissa on asukkaan ns. luonnollinen kuolema. Tällöin noudatetaan lääkärin tekemiä linjauksia ja ohjeistuksia.

**Vainajan kuljetus tilataan omaisen haluamalta hautaustoimistolta ja kuljetuslaskun maksaa perikunta!**

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

**Asukkaiden terveyttä edistetään ja ylläpidetään yksilöllisesti tukemalla omatoimisuutta sekä pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta, lääkityksistä ja muista asukkaan perustarpeista.** Jokaiselta asukkaalta seurataan säännöllisesti verenpainetta ja pulssia (vähintään kerran kuukaudessa), tarvittaessa verensokeria, lämpöä, painoa sekä muita mittauksia mm. pika-CRP on mahdollista ottaa hoivakodissa. Hoitava lääkäri tekee jokaiselle asukkaalle vuosittaiset terveystarkastukset, jolloin hän tapaa asukkaan ja samalla sovitusti tämän läheisiä. Kaksi kertaa vuodessa lääkäri tarkastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asukkaan lääkelistan paikkansapitävyyden (toinen kerta määräaikaistarkastuksen yhteydessä). Terveystarkastuksia edeltävästi asukkaalta otetaan lääkärin pyytämät laboratorionkokeet. Laboratorionkokeet käydään ottamassa HUS-lab kiertävän laboratorion toimesta (tällä hetkellä aina keskiviikkoisin tehtyjen tilausten mukaan).



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

Lääketieteellisestä hoidosta vastaa nimetty lääkäri Terveystalosta.

Yksikön sairaanhoitajat:

**Yläkerran asukkaat:** Elina Nieminen [elina.a.nieminen@attendo.fi](mailto:elina.a.nieminen@attendo.fi), gsm. 041-7308966

**Alakerran asukkaat:** Terhi Somersalo, [terhi.somersalo@attendo.fi](mailto:terhi.somersalo@attendo.fi) gsm. 044-4943812 (A-ryhmäkoti)

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

Yksikön lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toiminnan oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman päivittämiseen osallistuvat tiiminvetäjät, sairaanhoitajat, sekä yksikön johtaja ja mahdollisuuksien mukaan koko lääkeluvallinen hoitohenkilökunta. Lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään lääkeluvallisten hoitajien saatavilla, erikseen sovitussa paikassa ja sähköisessä muodossa N-asemalla.

Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, miten lääkehoidon osaaminen hoivakodissa varmistetaan ja ylläpidetään, kuvaa miten yksikön eri lääkehoidon perehdyttämisen prosessit etenevät, kertoo lääkeluvallisten hoitajien vastuut ja velvollisuudet ja lupakäytännöt, yhteisesti sovitut toimintatavat, apteekkiyhteistyön käytännöt ja palvelukuvauksen, lääkkeiden toimittamiseen, säilyttämiseen ja hävittämiseen liittyvät seikat, lääkkeiden jakamiseen ja antamiseen liittyvät toimintatavat, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon poikkeamatilanteissa. Suunnitelma on hyvin yksityiskohtainen ja kattava kuvaus kaikesta lääkehoitoon liittyvistä asioista ja toimintatavoista. **Jokainen lääkeluvallinen hoitaja on velvollinen perehtymään suunnitelmaan ja sen päivittämistyöhön sekä sen noudattamiseen.**

Päävastuu lääkehoitosuunnitelmaan liittyvästä omavalvonnasta on yksikön johtajalla. Johtaja tekee läheistä yhteistyötä yksikön sairaanhoitajien ja hoitavan lääkärin kanssa. Yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa johtaja vastaa hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaamisesta ja on tietoinen lääkehoitoon liittyvistä osaamisen tarpeista ja huolehtii lääkeluvallisten hoitajien riittävästä koulutuksesta ja perehdytyksestä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Harmaaniityn hoivakoti on monen eri toimijan yhteistyökumppani. Hoivakodissamme vierailee erilaisia esiintyjä ja vierailijoita hoivakodin tarjoamana asukkaiden virkistykseenä sekä lukuisia yksityisiä hyvinvointipalvelualan toimijoita mm. parturi-kampaaja, jalkojenhoitajia, fysioterapeutteja, ystäväpalvelun edustajia ymv. Yksityiset palvelut ovat asukkaille aina omakustanteisia ja niiden käytöstä ja tilauksista sovitaan aina asukkaan läheisten/asioidenhoitajien kanssa erikseen. Omaiset voivat halutessaan hankkia asukkaalle mieleisiä palveluja.

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä hyvinvointialueen tarjoamien palveluiden kanssa mm. kotisairaalan ja liikkuvan sairaalan (Liisa), HUS lab ja erikoissairaanhoidon kanssa. Tiedonkulkua eri toimijoiden välillä pidetään yllä tiiviillä yhteydenpidolla joko puhelimitse tai sähköisesti (huomioiden eri asiakasjärjestelmien käyttö).



## **Alihankintana tuotetut palvelut**

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti mm. palautteiden avulla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksentoteutumista. Alihankintaan liittyvät sisäiset palvelut ja hankinta-asiat on Attendolla keskitetty konsernin tasoisesti mm. hankintapäälliköille. Hoivakodin johtaja huolehtii yhteistyöstä ja tilauskäytännöistä.

Yksikön johtaja ja nimetyt henkilöt huolehtivat tilaavista tuotteista hoivakotiin.

**Elintarviketoimittaja: Meira Nova (keittiön oma vastuualue)**

**Keittiötarvikkeet ymv.: Ahlström Oy**

**Hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy**

**Kiinteistöhuolto: Coor Service Management**

**Apteekki yhteistyö: Pharmados Oy (Lauttiksen apteekki)**

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

Asukasturvallisuudesta 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. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään edellä mainitulla tavalla. **Hoivakodin johtaja ja/tai yksikön laatukoordinaattori** kirjaavat laatujärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Sekä informoi asioista myös asukasta ja tämän läheisiä sovitun toimintatapamallin mukaisesti.

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vuosittaisten tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Ensiapukoulutukset onnistuvat tällä hetkellä Attendo sisäisten kouluttajien toimesta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia asukkaiden turvallisuudesta ja henkilökunnan turvallisuuteen ja lakiin perustuvat turvallisuuskoulutukset.

**Vuosittain henkilökunnan kanssa tehdään yksikkökohtainen riskikartoitus ja sen pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma**, mitkä toimitetaan myös työsuojeluorganisaatiolle. Työsuojeluorganisaatio järjestää sisäisiä tapaamisia ja koulutustilaisuuksia koko henkilökunnalle ja ovat aktiivisesti henkilökunnan tukena työsuojelun näkökulmasta.

### **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 moniammatillinen ja -kulttuurinen henkilökunta. Lupaviranomaisen (AVI) mukainen henkilökunta työskentelee jokaisessa työvuorossa. Johtajan vastuulla on huolehtia, että henkilöstömitoitus on luvanvarainen ja määräysten mukainen.



**Hoitohenkilömitoitus/ välitöntä asukastyön mitoitus on 0,65 työntekijää/ asukas sekä sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneita on oltava 2/3 vuoron hoitohenkilökunnasta.**

**Asukkaiden hoivassa/ välitöntä asiakastyötä tekeviä työntekijöitä:** sairaanhoitajia, lähihoitajia, lähihoitaja oppisopimusopiskelijoita, hoiva-avustajia, hoiva-avustaja oppisopimusopiskelijoita, osa-aikainen fysioterapeutti (2–3 pv/vk:ssa), sosiaali- ja terveysalan alan opiskelijoita, sijaisia ja keikkalaisia

**Avustavissa työtehtävissä (ei lasketa hoitajamitoitukseen):** hoitoapulaista, siistijä + keittiöhenkilökunta  
Sekä yksikön johtaja Suvi Liimatainen

**a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:**

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään yksikön "keikkatyöntekijöiden" avulla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu yksikön johtajalle, hänen työvuoron aikana, muina aikoina hoivakodin työntekijöille.

Alueella toimii aktiivinen ryhmä AttendoOma: laisia (**Attendon sisäinen lyhytaikaisia sijaisia ja ns. "varahenkilöstöjärjestelmä"**), jonka käytöstä vastaa yksikön johtaja yhteistyössä omalaisten esihenkilön kanssa.

**b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?**

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on oltava määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Johtajan vastuulla on 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 tarvittaessa aluepäällikkö ja henkilöstöhallinto.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytykseen osallistuvat sovitut henkilöt. Johtaja vastaa perehdytyksen toteutuksesta. Uusille työntekijöille järjestetään noin kaksi – kolme ns. perehdytysvuoroa ja heidän perehdytyksensä jatkuu systemaattisesti mm. sisäisten koulutusten avulla Valo portaalissa.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Erilliseen perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä tutustutaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja siitä käydään keskustelua. Perehdyttämislomakkeiden säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Suunnitelmassa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saatuja palautteita ja niissä esiin nousseita kehittämisen ja osaamistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutukset suunnitellaan tukemaan



työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Henkilöstön koulutusta voidaan järjestetää joko sisäisesti tai ulkoisesti, yksilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Yksikön johtajan tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön johtajan tehtäviin.

**Ammatillisen osaamisen ylläpito on kunkin työntekijän myös omalla vastuulla.**

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Esteettömyys, asukkaiden turvallinen liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Hoivakoti sijaitsee Espoon Saunalahdessa. Kodissamme on yhteensä 60 asiakashuonetta kahdessa eri kerroksessa. Huoneiden koko on noin 20 m<sup>2</sup> ja niissä on invamitoitetut wc-suihkutilat, sähköinen hoitosänky, patja, vaatekaapit, verhot sekä valaisimet. Asukas voi halutessaan sisustaa ja kalustaa huoneensa omilla rakkailla kalusteilla (liikkumisen turvallisuus huomioiden). Yksikössä on neljä ns. ryhmäkotiä. **Ryhmäkoti A:ssa on 13 huonetta, B:ssä 16 huonetta, C:ssä 14 huonetta ja D:ssä 17 huonetta.** Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat, ruokailutilat ovat kerroskohtaisesti yhteiset. Yläkerran ryhmäkoteista on pääsy lasitetulle parvekkeelle, alakerran ryhmäkoteista pääsee esteettömästi viihtyisälle ja aidatulle takapihalle. Invamitoitettu saunaosasto löytyy toisesta kerroksesta. Yhteiset tilat ovat kaikkien vapaassa käytössä. Henkilökunnalla on omat sosiaali- ja työtilat molemmissa kerroksissa. Asukkaat maksavat asumisestaan vuokran.

**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
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asukasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, päivittäiset toimintatuokiot, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Hoivakotimme huolehtii asukkaiden pyykkihuollosta. Kodin toisessa kerroksessa on pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, yksi pyykkikone ja kuivausrumpu on myös alakerran "kuraeteisessä". Hoitoapulaiset vastaavat pääosin pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.



- Asukashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan hoivakodin omien siistijöiden toimesta
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräämisestä ja lajittelusta vastaa hoitoapulainen ja tarvittaessa talon koko henkilökunta
- Säännölliset hygicult -mittaukset keittiöhenkilökunnan toimesta yhdessä hygieniavastaavan kanssa
- Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella"

(jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet johtaja käy läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot).

**Huom! HOITOHENKILÖKUNTA HUOLEHTII ASUKASHUONEIDEN YLEISESTÄ SIISTEIDESTÄ**

(korjaavat hoidosta aiheutuneet jäljet, vie roskat ja laittavat tavarat niille tarkoitettuihin paikkoihin, siistivät vaatekaapit !!)

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

Yksikössä on käytössä 9solutions hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on hälytysranneke, jota painamalla lähtee kutsu hoitajien puhelimiin. **Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luo.** Asukkaiden rannekeisiin voi lisätä tarpeen mukaan ns. "painikkeen korottaja", jolla helpotetaan hälytysrannekkeen painamista. Asukkaille, joilla on riskinä karata tai poistaa ranneke, voidaan hankkia lukittavalla kiinnityksellä olevia rannekeita. Pääovelle on asennettu syksyllä 2018 kulunvalvontaominaisuus, mikä hälyttää asukkaan poistuessa ulko-ovesta, jolla on ranneke käytössä. Ranneke antaa hälytyksen hoitajan kännykkään mahdollisesta karkaamisesta, jolloin asia pystytään estämään ja tarkistamaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat paristoilla ja hälyttävät paristojen kestoajan lähestyessä loppuaan. Paristohälytykset menevät suoraan toimittajalle, joka lähettää uudet rannekkeet hoivakotiin.

Hälytysjärjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Yksikön ulko-ovet ovat aina lukittuina ja niissä on sähkölukot. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava alakerran tiimivastaava Katja Radulovic**  
[katja.radulovic@attendo.fi](mailto:katja.radulovic@attendo.fi)

Avain ja loppupalvelut hankitaan Hämeen Lukko Oy, puh. 020 741 7741 /huoltomies gsm. 040-9053640

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

Yksikössä käytetään monipuolisesti erilaisia apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita. Asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä mm. henkilönosturia (2kpl), pyörätuoleja, rollaattoreita, seisomanosturia, sähköisiä hoitosänkyjä, apupöytiä, nousutukia, liukulevyjä, korokkeita ymv. ja asukkaiden hoidossa käytettäviä terveydenhuollon laitteita mm. erilaisia mittaustarvikkeita mm. digitaalinen istumavaaka, nosturiin kiinnitettävä henkilövaaka, verenpaine-, pulssioksimetri- ja verensokerimittareita.

Apuvälineiden tarpeesta ja käyttöön liittyvistä asioista huolehtivat pääsääntöisesti asukkaan omaohjaajat yhteistyössä fysioterapeutin, sairaanhoitajan ja apuvälinevastaavien kanssa. Asukkaiden henkilökohtaisen apuvälineiden hankinnassa avustetaan. Apuvälineet noudetaan alueen apuvälinekeskuksesta ja palautetaan myös sinne asukkaan omaisten toimesta tai hoivakodin hankkiman omakustanteisen kuljetuspalvelun avulla.



Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä olevien terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointitieteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta on apuvälinevastaavilla yhteistyössä yksikön johtajan kanssa.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. "Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeet löytyvät erillisestä kansioista yläkerran kansliasta ja Valo portaalista.

Mahdolliset terveydenhuollon laitteisiin ja apuvälineisiin liittyvät vahinko- ja vaaratilanteet raportoidaan myös aina laatujärjestelmään poikkeamaraportti käytännön mukaisesti. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa aina 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 yksikön johtaja Suvi Liimatainen ja tiimivastaavat Elina Nieminen (yläkerta) ja Katja Radulovic (alakerta), apuvälinevastaavia hoivakodissa on kaksi (ylä- ja alakerrassa omat nimetyt henkilöt).**

## 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 yksikön N-aseimalta Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen Valo portaalissa. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu allekirjoitettuun työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Yksikön johtaja hakee henkilökunnalle oikeudet eri järjestelmien käyttöön rajaukset huomioiden.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI), 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 tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta. Attendon tietosuoja selosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

### **Attendo Oy:n tietosuojavaastaava**

Tietosuojavaastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
tietosuojavaastaava@attendo.fi



## Yksikön esimiehen tiedot

Suvi Liimatainen gsm. 044 4943810, suvi.liimatainen@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 ja valvonnan avulla voidaan seurata, kuinka 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 toimia asiakkaiden hyvinvoinnin ja yleisesti koko hoivakodin toiminnan parantamiseksi.

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Harmaaniityn sisäinen lääkehoitoon liittyvä auditointi on toteutettu viimeksi vuoden 2022 joulukuussa.

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

Mahdolliset palautteet, kommentit ja puutteet omavalvontasuunnitelmaan liittyen voi lähettää sähköisesti yksikön johtajalle tai tiimivastaaville.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Espoo 20.7.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Suvi Liimatainen



## 11. Liitteet

1. Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023
2. Omahoitajien yksikkökohtainen tehtäväkuvaus
3. Ravitsemusseurannan toimintasuunnitelma



# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

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

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

**Attendolaiset:**  
**Vahvuudet:**  
Omaisten kohtaamiset ovat onnistuneet hienosti.  
Omaiset luottavat, että läheinen saa hoivakodissa hyvää hoivaa.  
**Parannettavaa:**  
Henkilökunnan keskinäistä tiedonkulkua.  
Tiedonkulkua asukkaiden omaisten suuntaan.

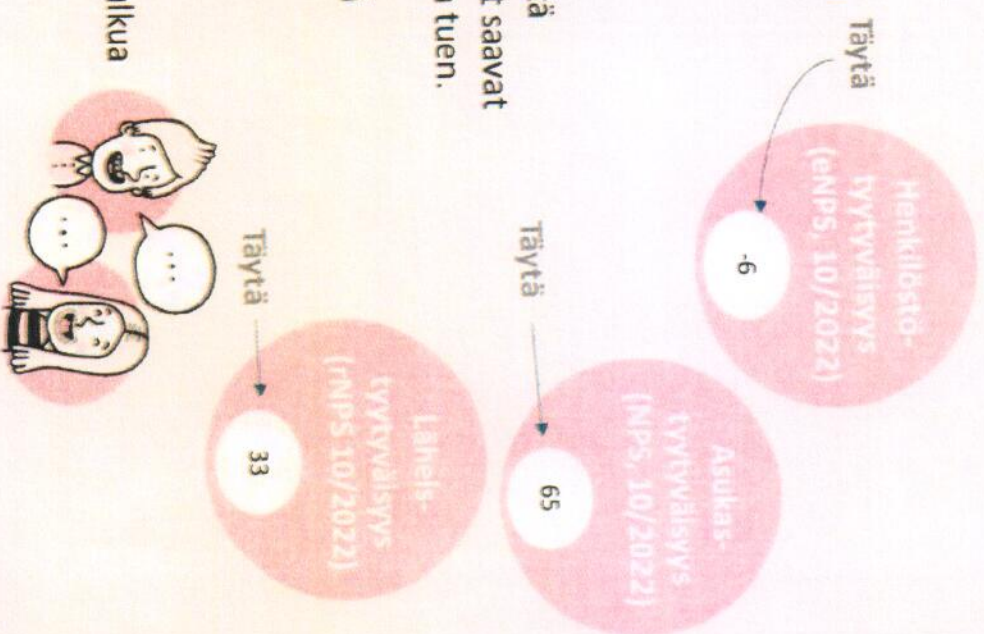
**Asukkaat:**  
**Vahvuudet:**  
Asukkaiden kohtelu ja hoito on hyvää.

**Parannettavaa:**  
Asukkaiden osallisuuden tunnetta ja vuorovaikutusta.

**Läheiset:**  
**Vahvuudet:**  
Läheiset luottavat, että hoivakodissa asukkaat saavat tarvitsemansa avun ja tuen.

Läheiset kokevat, että vuorovaikutus on ystävällistä.

**Parannettavaa:**  
Ajantasaista tiedonkulkua omaisten suuntaan





# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

## Osati: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjataka tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Viettehän  
kehittämssuunnitelman  
osaksi! Hallitse hädellälä-  
tavoitteita ja toimintaa!

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Asiakkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Virike-toiminnan suunnittelu</li><li>-asiakaslähtöisemmäksi ja monipuolisemmaksi.</li><li>-Kuukausittaiset "tupakokoukset"</li><li>-asukkaat huomioidaan päivittäin, kysytään kuulumiset ja mielihitettä</li><li>-aktiiva työote hoitohenkilökunnalla</li><li>-asukkaiden osallistuminen hoitoneuvotteluihin, hoivan suunnitteluun ja arvioimiseen</li></ul>	<p>Asiakas: Asukkaiden osallisuuden tunne ja päivittäinen huomiointi lisääntyisi</p>	<p>Jatkuva/päivittäin</p> <p>"Tupakokoukset" kerran kuukaudessa sovitusti molemmissa kerroksissa</p> <p>Vuosittaiset sovitutasiakkaiden hoitoneuvottelut</p>	<p>-suunnitteluvastuu yksikön virikevastavilla ja yksikön johtajalla, toteutus koko hoitohenkilökunnan vastuulla</p> <p>-vaihtuvat vastuuhenkilöt (tiimikokouksissa ennalta sovitut) "tupakokouksien" vetäjiksi</p> <p>-hoitoneuvotteluiden aikataulutaminen omahoitajien ja yksikön johtajan vastuulla</p>





# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

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

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.



TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Läheiset: -säännölliset läheisyhteydenotot jatkuvat suunnitelmallisesti ja sovitusti (kalenteroidaan vastuuhenkilöille, jotta toteutuisivat jatkossa paremmin) -hoitajat huolehtivat, että yksikön puhelimet ovat käytössä sovitusti, soittopyyntöt huomioidaan -ystävällinen ja arvostava vuorovaikutus läheisten kanssa -hoitoneuvotteluiden toteuttaminen sovitusti vähintään kerran vuodessa, läheisten toiveiden mukaan ja tarvittaessa esim. asukkaan voimin muuttuessa -läheisten informointi</p>	<p>Asukkaiden läheiset saavat riittävästi tietoa asukkaan asioista ja osallistuvat asukkaan hoivan suunnitteluun ja arvioimiseen</p> <p>Yhteistyön ja tiedonkulun parantaminen</p> <p>Läheistyytyväisyyden parantaminen</p>	<p>Arvioidaan seuraavien tyytyväisyyskyselyiden avulla</p> <p>jatkuva</p>	<p>Koko henkilökunta, tiimivastaavat ja yksikön johtaja</p>





# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

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

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Vietetään  
kehittämissuunnitelman  
osaksi Hallitse härdeljiä-  
tavoitteita ja toimintaa!

### TOIMENPIDE

- Henkilöstö:
- tasa-arvoinen ja arvostava vuorovaikutus henkilökunnan kesken
  - työnjako tukee jaksamista ja on tasapuolista (muutokset tehdään yhdessä sopien)
  - raporttikäytäntöjen tehostaminen ja suullinen raportti jokaisen vuoron välhdossa
  - johtamissentaulun aktiivinen hyödyntäminen tukee tiedonkulkua ja vastuunottoa
  - jokainen kantaa vastuun hyvästä työilmapiiristä ja tiedonkulusta
  - välitön palaute

### TAVOITE

- Hyvän työilmapiirin säilyminen
- Yhteistyön ja tiedonkulun parantaminen hoitohenkilökunnan kesken
- 100% vastuu ja onnistunut tiimityö

### AIKATAULU

- Arvioidaan seuraavien tyytyväisyyskyselyiden avulla
- Välitön palaute, raportoinnin ja johtamissentaulun käyttö aikataulu on jatkuva, arvioidaan kuukausittain

### VASTUUTUS

- Koko henkilökunta, tiimivastaavat ja yksikön johtaja





*Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja asukkaan muuttaessa hoivakotiin, mahdollisuuksien mukaan jo ennen asukkaan muuttoa. Asukasta ja omaisia informoidaan asiasta asukkaan muuttaessa palvelukotiin. Asukkaan nimettynä omahoitajana voi toimia palvelukodissa työsuhteessa oleva sosionomi, sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muun sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut ammattihenkilö.*

**Omahoitajan keskeiset tehtävät:**

- Syventyä asukkaan elämäntapaan, taustoihin ja kartoittaa asukkaan voimavarat ja avutarpeet säännöllisesti.
- **asukkaan RAI arvioinnin teko kuukauden sisällä asukkaan hoivakotiin muuttamisesta ja sen jälkeen ohjeen mukaan vähintään puolivuositain.**
- **Laatia ja päivittää asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asukkaan, omaisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa RAI arvioinnin pohjalta.**
- Esitellä laadittu suunnitelman muulle työryhmälle tiimipalaverissa sovitusti.
- Huolehtia suunnitelman seurannasta ja toteutumisesta yhdessä työryhmän kanssa.
- Huolehtia muun työryhmän kanssa, että asukkaan asiakastietojärjestelmän tiedot ovat ajan tasalla mm. lähiomaisten yhteystiedot ja yhteydenotokäytännöt
- Huolehtia yhteistyöstä asukkaan lähiomaisten/edunvalvojan kanssa, että asukkaalla on käytössä mm. tarpeelliset vaatteet sekä henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet.
- Sopia omaisen/edunvalvojan, miten tarvittavat hankinnat tehdään.
- Vastata asukkaalle tarpeellisten ja tarkoituksenmukaisten palveluiden saamisesta (esim. fysioterapia, työtoiminta, jalkahoidot jne.) yhteistyössä omaisten/edunvalvojan kanssa.
- Huolehtia, että asukkaalla on tarvittavat apuvälineet ja ne tulevat huolletuksi tarpeen mukaan.
- **Pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin ja järjestää asukkaan vuosittaiset hoitoneuvottelut.**
- Vastaa asukkaan huoneen yleissiisteydestä ja viihtyisyydestä sekä vaatekaappien järjestyksestä.

Esimiehen vastuulla on, että jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Esimies vastaa, että yhteenvedot ja raportoinnit toteutuvat sopimusten edellyttämällä tavalla.



Attendo Harmaaniitty

Koostanut Suvi Liimatainen

1. Asukkaiden painonseuranta tapahtuu suunnitelmallisesti **kerran kuukaudessa, noin puolessa välissä kuukautta. Tulokset merkitään asukkaiden terveystietoihin, fysiologisiin mittauksiin.**
2. Tulokset kerätään siihen tarkoitettuun **seurantalomakkeeseen** ja siihen merkitään painossa tapahtuneet muutokset (vrt. edellisen kuukauden mittaustulos). Nuoli ylös ja vahvistus **vihreällä** yliviivaustussilla, jos painossa nousua edelliseen tulokseen verrattuna ja nuoli alas ja vahvistus **punaisella** yliviivaustussilla, jos painossa laskua vrt. edellisen kuukauden tulos. Näin on mahdollista havaita ja reagoida asukkaiden painon muutoksiin välittömästi. Myös fysiologisista mittauksista käydään läpi ns. painojen trendi pidemmältä ajalta noin kaksi kertaa vuodessa omahoitajien ja ravitsemusvastaavien toimesta.
3. **Yksikön ravitsemusvastaavat vievät uusimmat tulokset asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin** (arvio kohtaan) ja koostavat suunnitelmaan tarvittavat toimintaohjeet esim. tehostetun ruokavalioiden aloituksen, kliiniset lisäravinnevalmisteiden käytön (lääkärin ohjeen mukaan) sekä esim. muunnellun ruoan tarpeet.
4. **Omahoitaja** huolehtii, että vie asukkaiden ravitsemuksellisista haasteista ja ajankohtaisista asioista tiedon muulle tiimille esim. viikoittaisissa tiimikokouksissa sekä selvittää asukkaan ja tämän lähiomaisen näkemyksen asiaan sekä kirjaa sen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
5. Omahoitajat tekevät omille asukkaille MNA testit vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa esim. lääkärin ohjeen mukaan.
6. **Kerran kuukaudessa painonseuranta käydään yhteisesti läpi tiimikokouksessa.**
7. **Informoidaan lääkäriä** huolestuttavista painon muutoksista hyvissä ajoin (lähikierroilla käsitellään yksikön sairaanhoitajien johdolla).
8. Huolehditaan, että **asukkaan suu on terve ja hyvinvoiva**, eikä aiheuta ruokailuun haasteita mm. kivut, hampaiden huono kunto sekä tunnistetaan mahdolliset nielemisongelmat. Kirjataan haasteet asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ravitsemushoidon suunnitelma sekä suunhoitosuunnitelman kohtiin.
9. **Asukkaiden yksilölliset mieltymykset pyritään ottamaan huomioon.** Tarjotaan välipaloja ja läheisten/omahoitajan hankkimia herkuja, erityisesti aliravitsemusriskissä olevien asukkaille.
10. Yksikön johtaja huolehtii hyvinvointialueen seurannoista ja raportoinnista.
11. Asukkaan hoitoneuvottelussa kartoitetaan moniammatillisesti asukkaan ravitsemukseen liittyvät asiat.
12. Yhteistyötä toteutetaan keittiön ja kokkien kanssa on ensisijaisesti yksikön ravitsemusvastaavien ja yksikön johtajan toimesta. Keittiön henkilökunta (myös keittiöpäällikkö) osallistuu muutaman kerran vuodessa suunnitelmallisesti yksikön tiimikokouksiin.
13. Yksikön johtaja ja ravitsemusvastaavat kokoontuvat kvartaaleittain ennalta sovittuihin yhteistyöpalaveriin.
14. Keittiön ja ryhmäkotien välillä kulkee viestivihko, johon kirjataan ruokaan liittyvät välittömät palautteet, toiveet ja muutokset.
15. henkilökunnalle järjestetään sisäistä koulutusta ikääntyneiden asukkaiden ravitsemukseen liittyvistä erityiskysymyksistä (keittiön henkilökunta ja ravitsemusvastaavat, yhteistyökumppanit).
16. Yksikön johtaja huolehtii ajantasaisesta toimintasuunnitelmasta ja sen jalkauttamisesta hoitohenkilökunnan keskuuteen.