

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

2

3

4

8

8

8

9

9

10

10

11

11

12

12

12

13

13

14

14

15

16

16

16

17

18

20

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Riihimäki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymä	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 17755463-2		Hyvinvointialue: Oma Häme	
Toimintayksikön nimi Attendo Jooseppi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäki Joosepinkuja 2A 11120 Riihimäki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Ympäri vuorokautinen, tehostettu palveluasuminen ikäihmisille, 30 asukaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Joosepinkuja 2A			
Postinumero 11120		Postitoimipaikka Riihimäki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Salla Kalliomäki		Puhelin 044 494 3558	
Sähköposti salla.kalliomaki@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.6.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen – vanhuksat 30 paikkaa			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 15.5.2017		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 3.5.2017	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Ruokahuolto: Attendo Oy Kiinteistöhuolto: TR talo- ja kiinteistöhuolto, Coor Vartiointipalvelut: Securitas Turvahälytykset: 9solutions Jätehuolto: Riihimäen jätehuolto Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark oy Apteekkitilaukset: Aurinko apteekki Mattohuolto: Lindström			

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Jooseppi on kesällä 2017 avattu hoivakoti ikääntyneille ihmisille. Jooseppi on 30 asukaspaikkainen, ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava yksikkö, johon asukkaaksi pääsee hyvinvointialueiden maksusitoumuksella tai omakustanteisesti. Hoivakoti on jaettu kahteen pienempään ryhmäkotiin, joissa kummassakin on 15 asukaspaikkaa. Yksikössämme toimii johtajan lisäksi yksi tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, kaksi osa-aikaista sairaanhoitajaa, kymmenen lähihoitajaa, neljä hoiva-avustajaa, yksi puolikas fysioterapeutti, yksi hoitoapulainen sekä yksi osa-aikainen siistiä. Lisäksi yksikössä on viisi lähihoitajaa oppisopimusopiskelijaa, joista kaksi on kansainvälisen rekrytoinnin kautta tulleita.

Joosepissa jokaisella asiakkaalla on oma, esteetön ja tilava huone saniteettitiloinen. Huoneiden vakiovarusteluun kuuluvat paloturvalliset verhot ja sähkökäyttöinen hoivasänky, muutoin huone on sisustettavissa oman kodin näköiseksi. Kaikki huoneet sijaitsevat maantasolla.

Jooseppi tarjoaa ikäihmisille kokonaisvaltaista hoivaa ja huolenpitoa. Hoivakodissa jokaisen asukkaan hoito perustuu yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kaikille asukkaille laaditaan yksilöllinen voimavara- ja hoivasuunnitelma ensimmäisen kuukauden kuluessa muutosta. Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja/tai omaisen kanssa. Suunnitelmassa korostuvat toimintakyvyn ylläpitäminen ja mielekkään arjen luominen olemassa olevilla voimavaroilla. Suunnitelma tuodaan käytäntöön päivittäisessä hoidossa ja jokainen hoitaja huolehtii toiveiden mukaisesta hoidosta.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen sekä välittäminen ja toimintamme perustana on läsnäolo, aika ja luovuus. Joosepin ympärivuorokautinen hoiva, huolenpito ja tukipalvelut mahdollistavat asiakkaillemme turvallisen arjen aina elämänsä loppuun saakka ja tämän vuoksi myös saattohoito on luonnollinen osa yksikkömme toimintaa. Koko henkilökunnan tavoitteena on luoda mielekäs ja laadukas loppuelämä Joosepissa. Elämän viimeiset vaiheet keskustellaan hoitotahdon avulla. Se kirjoitetaan mielellään yhteistyössä omaisten kanssa. Koemme tärkeäksi, että elämän viimeiset vaiheet on kirjoitettu yhdessä ja elämän viimeisiin hetkiin valmistaudutaan hyvin. Saattohoitovaihe on jokaisella edessä jossain vaiheessa elämänkaarta. Saattohoito Joosepissa onnistuu ja sen tavoitteena on taata rauhallinen sekä levollinen kuolema. Saattohoitovaiheessa on myös omaisten mahdollista yöpyä omaisensa kanssa. Joosepissa on yksi lähihoitaja, joka on käynyt vanhustyön erikoisammattitutkinnon, painottuen saattohoitotyöhön.

Erityisosaamisemme on muistisairaiden ikäihmisten hoiva. Läheiset ovat aina tervetulleita mukaan hoivakotimme arkeen ja juhlaan. Hoivakodissamme eletään rikasta ja inhimillistä arkea ilman kiirettä ja suorituskeskeisyyttä. Tavoitteenamme on turvallinen ja kodinomainen asuminen hoidollisessa ja yhteisöllisessä ryhmäkodissa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Joosepissa jokaisella työntekijällä on omat vastualueensa. Johtaja tarkistaa kaikkien hoitajien pätevyudet ja huolehtii lupa-asioiden kunnossa olemisesta. Meillä on yhteiset toimintamallit, joihin jokainen työntekijä sitoutuu ja jokaisella on 100 % vastuu omasta tekemisestään. Asukaspalavereita pidämme kahdesti vuodessa. Lisäksi osallistumme koulutuksiin ja sitoudumme kouluttautumaan.

**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. Joosepissa on selkeät toimintatavat, jokainen kantaa ja ottaa vastuun omasta tekemisestään, kunnioitamme yhteistyötä ja noudatamme työaikoja.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Joosepissa työskentelemme asiakaslähtöisesti, kuuntelemme, kohtaamme asukkaamme aidosti, tervehdimme ja olemme huumorintajuisia.

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

Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo näkyvät toiminnassamme reiluna yhteistyönä, jossa työyhteisön säännöt koskevat kaikkia. Tämä näkyy asiakkaillemme yhtenäisinä toimintatapoina. Kohtelemme asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti, mutta kuitenkin yksilöllisesti ja jokaisen tarpeet erikseen huomioiden. Asiakkaidemme yksilölliset tarpeet huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta olosuhteiden sallimissa rajoissa turvallisuus huomioiden. Mikäli joudumme rajoittamaan asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta, teemme sen hyvin perustellusti ja yhteistyössä lääkärin, asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa.

Asiakkaidemme ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen näkyy toimintatavoissamme. Kunnioitamme jokaista asiakasta yksilöllisesti ja hoidamme heitä heidän mielipiteitänsä kuunnelle, mutta asiakkaan parasta ajatellen. Arjessa tämä näkyy mm. siinä, että asiakas saa itse valita, mitkä vaatteet haluavat pukea päällensä, haluaako ruokailla huoneessaan vai yhteisissä tiloissa, haluaako osallistua järjestettyyn ulkoiluun tai aktiviteettiin.

Pyrimme hyvän tekemiseen ja sen jakamiseen sekä välttämme vahinkojen syntymistä huolellisella ja tarkalla työskentelyllä. Yksikössämme toimii nimetty laatukoordinaattori, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön johtajan kanssa kehittää yksikön toimintaa laadun ja yksikön arvojen näkökulmasta. Laatukoordinaattori myös yhdessä johtajan kanssa perehdyttää työntekijät yksikön toimintatapoihin. Hänen roolinsa on rohkaista henkilöstöä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa, lisäksi hän itse aktiivisesti etsii yksikön kehittämistarpeita ja tarttuu niihin. Laatukoordinaattori täyttää kuukausittain yksikön laatuindeksiä yhdessä esihenkilön kanssa ja käy kuukausittain henkilöstön kanssa lävitse laaturaporttia. Hänen tehtävänä on myös vahinkoilmoitusten eli ns. poikkeamien käsittely yhdessä työryhmän ja yksikön johtajan kanssa.

Joosepissa toimii nimettynä vastuuhenkilönä myös asiakaskokemus- eli ASKO-valmentaja. ASKO- valmentaja toimii työyhteisössä esimerkiksi sekä vastuullisesti, ylläpitäen ja ohjaten työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Hän järjestää henkilöstölle vähintään kahdesti vuodessa arvovalmennuksen. Hänen tehtävänä on myös laatukoordinaattorin, yksikön johtajan ja tiiminvetäjän kanssa kehittää yksikön toimintaa laadun ja yksikön arvojen mukaisesti.

Joosepin moniammatillisuutta on korostettu fysioterapeutin avulla. Fysioterapeutti huolehtii asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisestä, aktiviteeteistä, apuvälineistä sekä työntekijöiden ergonomiasta.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, erilaiset vaara- ja uhkatilanteet, tarttuvat taudit ja infektiot. Henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja. Perehdyttäminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja uudelle työntekijälle nimitetään aina oma perehdyttäjä ensimmäisiin vuoroihin. Johtaja tai tiiminvetäjä käy myös lävitse uuden perehdytysohjelman Valo-portaalin ohjeistuksen mukaisesti. Vaara- ja uhkatilanteisiin on toimintaohjeet henkilökunnan tiedossa ja nämä on käyty lävitse tiimipalaverissa. Poikkeama-ilmoituksia täytetään yksikössä hyvin ja niiden merkitys on ymmärretty. Vaara- ja uhkatilanteisiin liittyen ennakkointi näkyy jokaisen työssä. Tartuntataudit sekä muut työssä esiintyvät infektiot sekä niiden torjunta on oleellinen osa hoitotyötä. Joosepissa noudatetaan sairaanhoitopiirin hygieniatoimintasuojien ohjeita sekä Attendon omia ohjeita. Joosepissa on nimetty hygieniavastuuhenkilö, joka on yhteydessä alueen hygieniatoimintasuojien kanssa ja saa ohjeistuksen aina valmiiksi.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoitoon ja sen toteutumiseen liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitajat. Lääkehoito on Joosepissa tarkkaa ja organisoitua. Lääkehuone sijaitsee yksikön keskellä ja on kulkutunnisteisen oven takana. Lisäksi lääkehuoneessa on ns. N-lääkkeet lukitussa kaapissa. Lääkehuoneeseen pääsevät vain lääkeluvalliset. Yksikköön on lääkehoitosuunnitelman lisäksi laadittu oma lyhyempi suunnitelma ja lääkeluvat ovat asianmukaisesti kunnossa. Lääkelupien uusinnan yhteydessä uusitaan myös lääkehoito. Lääkehoidon tarkistuslistat ovat käytössä ja lääkkeiden antamista/jakamista seurataan. Lääkepoikkeamat merkitään tarkistuslomakkeelle sekä poikkeama lomakkeelle. Lääkkeiden säilyttäminen on vaadittavalla tasolla. Lääkehoitoon liittyvät riskit/tehdyt poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti ja laaditaan suunnitelma asian korjaamiseksi. Vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitajat ja johtaja.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;** henkilötietojen käsittely, asiakastietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle. Tietosuojan ja -turvan liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja. Asukkaiden henkilötiedot käsitellään tietojärjestelmässä, jonne on jokaisella henkilökohtainen tunnus. Asukkaiden asukaskansiot sijaitsevat lukitussa kaapistossa. Asukaspaperit pyritään sijoittamaan heti tullessaan kansioihin. Vaitiolovelvollisuus käydään läpi perehdytyksessä. Jokaiselta uudelta työntekijältä tai opiskelijalta vaaditaan myös kirjallisen vaitiolosopimuksen täyttö. Vastuuhenkilönä toimii johtaja sekä vuoron jokainen hoitaja omalla toiminnallaan.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, työntekijöiden tehtäväkuvat ja työtehtävien roolitukset. Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, uhkaava käytös, ergonomiaan liittyvät riskit, kuten erilaiset siirrot. Yksikön tiloihin liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja. Yksikössä toimii myös nimetyt apuväline- ja ergonomiavastaavat. Jooseppi on suunniteltu esteettömäksi niin ulko- kuin sisätiloiltaan. Ulko-ovet ovat lukittuina ja kulkeminen onnistuu kulkutunnisteen avulla. Ulkona on iso aidattu piha, jolloin muistisairaankin on turvallista liikkua. Paloturvallisuus on huolehdittu koko talon sprinklausjärjestelmällä. Lisäksi alkusammutuskalusto on merkitty asianmukaisesti. Apuvälineet ovat asukkaiden omia ja niiden huoltovastuu on apuvälinekeskuksella. Talon omat apuvälineet sekä lääkintävälineet huolletaan säännöllisesti suunnitelman mukaisesti. Apuvälineiden käyttäminen on aina osat apuvälineitä, jos asukkaan toimintakyky niin vaatii. Henkinen ja fyysinen riski on ajoittain olemassa. Muistisairaiden ajoittaiset aggressiiviset kohtaukset pyritään ennakoidaan, mutta ennakoimaton tilanne

pyritään hoitamaan huolellisesti vaarantamatta itseään/asukasta. Työ pyritään järjestämään turvallisesti, jotta tapaturmia ei tulisi. Pistotapaturmasta on ohjeistus ja turvaneulat ovat käytössä. Vastuuhenkilönä on johtaja sekä jokainen työntekijä omalla toiminnallaan.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, tiedonkulku kaikille yhtäaikaaisesti, yhteiset viestintäkanavat, reaaliaikainen tiedottaminen asiakkaille ja heidän omaisilleen. Joosepissa yksikön asioita tiedotetaan pääsääntöisesti Hiikkaviestillä sekä ajankohtaista-ilmoitustaululla. Hiikka-viestien lukemisesta jää aina lukemislähtö. Omaisten tiedottaminen tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai viestein. Vastuuhenkilönä toimivat johtaja sekä jokainen työntekijä omalla toiminnallaan.

### Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa.

Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusongelmat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden ja vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Vastuut on jaettu henkilöstön kesken huomioiden jokaisen työntekijän koulutus, osaaminen ja mielenkiinnonkohteet. Jokaisen vastuualueen hoitamiseen perehdytetään ja tarvittaessa koulutetaan.

Joosepissa yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii myös aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Joosepissa koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista sekä uskallusta tuoda esille epäkohtia, jotta kyky oppia virheistä sekä muutoksista mahdollistaa laadukkaan ja turvallisen palveluiden tarjoamisen.

### Riskienhallinta infektio- ja tartuntotaukoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektioita sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina

- Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
- Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
- Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - Joosepin yhteistyöapteekki toimittaa aina vain kahden viikon annosjakelupussit asukkaille. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve. Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana.
  - Tehdään yhteistyötä yksikön vastuulääkärin kanssa ja pyritään huomioimaan mahdolliset lääkemuutokset ajoissa.
  - Erytishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektiopotilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
  - Lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoitu 2 päivän vararuuat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

*1 Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:* Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Poikkeama kirjataan paperilomakkeelle, jotka löytyvät toimiston kaapista poikkeamaksi ja N-asetalta. Laatukoordinaattori tallentaa kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan, josta ne menevät yksikön johtajan tietoon ja arvioitavaksi. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

*2 Tulleet raportit poikkeamista käsitellään* kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Joosepissa korjattavia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti työyhteisön tiimipalaverissa tai henkilöstöpalaverissa yhdessä keskustellen. Lisäksi laatu- ja turvallisuuspalaveri pidetään kuukausittain, jossa poikkeamat käydään lävitse ja niihin mietitään ratkaisuja/toimintamalleja. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

*3 Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita* käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

*4 Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:* Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asetalta sekä

toimiston ilmoitustaululta. tästä on informoitu henkilökuntaa. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

*6 Muutoksista tiedottaminen* Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot lähetetään kaikille työntekijöille asiakastietojärjestelmä Hilkan viestitoiminnon kautta ja muistiot tallennetaan myös N-asemalle.

*7 Asiakkaiden tiedottaminen* tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Joosepissa omaavonntasuunnitelman päivitys tapahtuu johtajan toimesta, mutta yhteistyössä henkilöstön kanssa.

### **Yksikön esihenkilö**

Yksikön esihenkilönä toimii Salla Kalliomäki

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma säilytetään Joosepissa yksikön aulassa, jossa se on julkisesti saatavilla asiakirjan julkisen luonteen vuoksi. Joosepissa omaavonntasuunnitelma löytyy aulan lisäksi toimistosta. Toimistosta löytyy kansio, johon on koottuna yksikköä koskevat suunnitelmat. Jokaiselle suunnitelmalle, mukaan lukien omaavonntasuunnitelma löytyy lukukuittauslomake, jonka jokainen työntekijä kuittaa luettuaan suunnitelman. Joosepin omaavonntasuunnitelma löytyy lisäksi yksikön internetsivuilta.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Joosepissa on käytössä omahoitajamalli, jonka perusteella jokaiselle asiakkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa. Omahoitaja vastaa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä ajallaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on pohja asiakkaan palvelutarpeen suunnittelulle ja arvioinnille. Omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä oman asiakkaansa omaisiin/läheisiin ja on oman asiakkaansa hoidon asiantuntija. Omahoitaja huolehtii, että uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön hoitoneuvottelu pidetään kuukauden kuluessa; jatkossa hoitoneuvottelut pidetään kerran vuodessa tai asiakkaan tarpeiden tai omaisten/läheisten toiveiden mukaan useammin.

Joosepissa asiakkaiden palveluntarpeen suunnitteluun ja arviointiin osallistuvat sekä lähihoitajat, hoiva-avustajat että sairaanhoitajat. Huomioita asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja terveydentilasta tehdään hoitajien toimesta päivittäin ja ne kirjataan Hilikka - asiakastietojärjestelmään. Joosepissa on käytössä asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa MMSE, RAI, MNA ja GDS. Kaikilta asukkailta mitataan verenpaineet ja paino kuukausittain. Lisäksi tarpeen mukaan ja lääkärin näin ohjeistaessa asiakkaiden vointia seurataan ja palveluntarvetta arvioidaan laboratoriokokein.



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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tai asiakkaan omahoitaja. Jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Joosepissa työskentelee fysioterapeutti 2–3 päivänä viikossa. Hänen toimenkuvaansa kuuluu asukkaiden toimintakyvyn ja kuntoutustarpeiden arviointi, suunnitelma ja toteutuksen seurannasta vastaaminen, asukkaiden yksilö- ja ryhmäterapiapian suunnittelu ja toteutus, apuvälineistä ja niiden käyttökoulutuksesta vastaaminen, työergonomia ohjaus sekä kuntouttavan hoitotyön tukipalvelut.

#### 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.

Joosepissa asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Kunnioitamme asiakkaan kotia, hänen ajatuksiaan ja toiveitaan kaikissa elämän asioissa; nämä kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Joosepissa päiväohjelma tuo rytmitystä arkeen, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työyhteisö tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin.

Tärkeänä Joosepissa pidetään sitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus lähtee aidosti asiakkaasta itsestään ja hänen omista arvoistaan. Kuuntelemme, mitä asiakas sanoo ja mitä mielipiteitä hänellä itsellään on. Huomioimme sen, etteivät asiakkaat tee päätöksiä miellyttääkseen muita. Joosepissa yksi laadukkaan hoitotyön näkökulma on se, että hoitohenkilökunnalla on empaattisuutta asettua asiakkaan asemaan sekä aito kiinnostus ja tahto ymmärrykseen asiakkaiden asioista. Muistisairauden edessä ongelmaksi nousevat itsemääräämisoikeuden ylittäminen terveyden nojalla, joka tulee huomioida arjessa. Joosepissa asiakkaan kanssa neuvotellaan ja keskustellaan tilanteissa, joissa itsemääräämisoikeus on vaarassa kääntyä itseään vastaan.

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

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Joosepissa rajoittamistoimenpiteet arvioidaan aina huolellisesti henkilökunnan ja lääkärin kanssa. Myös omaisen mielipide huomioidaan ja kuunnellaan. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmä Hilikkaan Erytyistä huomioitavaa -kohtaan sekä asiakkaan päivittäisiin huomioihin. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään myös aina kirjallinen lomake, jonka lääkäri allekirjoittaa; lomake säilytetään asiakaskansiossa. Kaikki yksikössä käytössä olevat rajoittamistoimenpiteet kootaan taulukkoon, joka viedään asiakastietojärjestelmä Hilikkaan yksikön liitetiedostoihin.

Rajoittamistoimenpiteiden kesto on aina määräaikainen ja kesto on korkeintaan 3kk. Päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri hoitajien arvioiden pohjalta; lääkäri kirjaa päätöksen asiakastietojärjestelmä LifeCareen. Rajoittamistoimenpiteitä seurataan ja niiden vaikutus kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Rajoittamistoimen tarpeellisuuden päätyttyä, rajoittamistoimenpiteet puretaan heti. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan itsensä kanssa tai vähintään asiakkaan omaisten/läheisten kanssa ja päätös pyritään tekemään yhteisymmärryksessä

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

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen.

Omaisten/läheisten antamat palautteet käsitellään aina henkilökunnan kanssa. Nopean ratkaisun vaativat muistutukset/kantelut käsitellään välittömästi. Muistutukseen/kanteluun johtanut tilanne selvitetään, pohditaan siihen johtaneet tapahtumat ja tehdään ratkaisuehdotus. Johtaja antaa omaisille kirjallisen selonteon ja on tarvittaessa yhteydessä seurannan näkökulmasta. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Joosepin asiakkaat ja omaiset saavat esittää palautetta ja ideoita paikan päällä henkilökunnalle. Johtajalle palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai ”Anna meille palautetta” –linkin kautta: [palaute@attendo.fi](mailto:palaute@attendo.fi). Linkit löytyvät Attendon [www-sivujen](http://www.attendo.fi) alalaidasta.

Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen taataan myös asiakkaan läheisten/omaisten kanssa tehtävän yhteistyön kautta. Asiakkaidemme läheiset/omaiset ovat olennainen osa yksikköme arkea ja heille suodaan mahdollisuus osallistua läheistensä elämään. Kannustamme asiakkaidemme läheisiä/omaisia olemaan aktiivisesti yhteydessä myös yksikköömme.

Yhteistyöomaisten kanssa Joosepissa kehittämiskohteena ja siihen tullaan panostamaan vuoden 2023 aikana. Pitkään jatkunut korona-aika/tilanne on tuonut omat haasteensa eikä yhteisiä tilaisuuksia ole oikein voitu pitää. Omaisiin on pidetty yhteyttä soittamalla, viestittämällä ja kirjeitse. Hoitohenkilökunta on säännöllisesti omaisiin yhteydessä heidän kanssa sovitun mallin mukaisesti

#### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, [www-sivujen](http://www.attendo.fi) palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

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

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

Joosepissa tyytyväisyyskyselyn tulokset on käyty lävitse henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa ja niiden pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024. Kehittämissuunnitelma on liitteenä.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Yksikössämme muistutuksen vastaanottaja on yksikön johtaja Salla Kalliomäki.

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

Sosiaalivastaavana toimii Satu Loippo

P. 03 629 3210

sähköposti: [satu.loippo@omahame.fi](mailto:satu.loippo@omahame.fi)

Sosiaalivastaavan yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä, Joosepin ulko-ovista sisään tullessa, ilmoitustaululla.

Sosiaalivastaavan 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.

Potilasasiavastaava

P. 044 494 2227 keskiviikkoisin klo 13–15.00

Sähköposti: [hoiva.potilasasiamies@attendo.fi](mailto:hoiva.potilasasiamies@attendo.fi)

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

Kuluttajaneuvoja puh: 09 511 01 200, puhelinajat ma, ti, ke, pe klo 9–12.00 ja to klo 12–15.00

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: (ei kuluttajaneuvontaa) Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen 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.

Joosepissa huomioimme asiakkaamme kokonaisvaltaisesti heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toiveitaan kuunnellen ja kunnioittaen. Yksikkömme koko hoitohenkilöstö osallistuu asiakkaidemme päivittäiseen arkeen ja toimintaamme. Omahoitajat ovat asiakkaidemme toimintakyvyn ja toiveiden ja tarpeiden asiantuntijoita. Heillä on merkittävä rooli asiakkaidemme toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen ja huomioimisessa osana päivittäistä toimintaamme. Sairaanhoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä lääkärin ja muiden toimijoiden kanssa ja vastaavat yksikkömme sairaanhoidollisista asioista. Sairaanhoitajat pyrkivät sairaanhoidollinen näkökulma huomioiden edistämään asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä.

Tuemme asiakkaidemme fyysistä toimintakykyä mahdollistaen liikunnan ja liikuttamisen osana arkeamme. Hyödynnämme työskentelyssämme kuntouttavaa työtä; lisäksi omahoitajan tai vuorossa olevan hoitajan toimesta järjestetään mahdollisuuksia ulkoiluun tai ylläpitävään liikuntaan kuten jumppahetkeen. Fysioterapeutti huolehtii asukkaiden toimintakyvyn ja kuntoutustarpeista sekä yksilö- ja ryhmäterapiasta.

Tuemme asiakkaidemme psyykkistä toimintakykyä ja huomioimme heidän persoonallisuutensa ja voimavaransa sekä kyvyn selviytyä arjen haasteista sekä sosiaalisen ympäristön tuomista haasteista toiminnassamme. Pyrimme toiminnallamme siihen, että asiakas arvostaa itseään, tekee itseään koskevia päätöksiä sekä luottaa kykynsä selviytyä arjen eri tilanteista. Tähän kuuluvat myös omahoitajan keskusteluhetket.

Kognitiivista toimintakykyä asiakkaidemme arjessa tuemme muun muassa muistin, keskittymisen, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen kautta. Nämä näkyvät arjessamme asiakkaidemme päivittäisissä toiminnoissa ja niiden tukemisessa. Erilaiset aktiviteetti-toiminnot, kuten bingon ja muistipelien pelaaminen, askarteluhetket ja luku- ja musiikkituokiot kuuluvat arkeemme. Sosionomimme luo viikoittain jokaiselle asukkaalle osallisuuden musiikkihetken.

Asiakkaidemme sosiaalista toimintakykyä tuemme monipuolisissa vuorovaikutustilanteissa ja siinä, että otamme asiakkaamme mukaan yksikkömme toimintaan aktiivisina osallistujina. Tuemme asiakkaidemme vuorovaikutussuhteiden ylläpysymistä muun muassa mahdollistamalla omaisten/läheisten osallistumisen yksikkömme toimintaan ja asiakkaidemme arkeen. Järjestämme asiakkaillemme vuorovaikutuksellisia omahoitaja- ja aktiviteettihetkiä ja teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme läheisten/omaisten kanssa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Johtaja seuraa kirjauksia ja toteutumista viikkotasolla yhdessä tiiminvetäjän kanssa.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kirjaa seurantaperiaatteet > päivittäiskirjaaminen osa-alueittain.

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

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

Jooseppiin ruoka tulee Attendo Kotokaarteen keittiöltä. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista sekä vaihtelevaa perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Kotokaarteen keittiöhenkilökunnan apuna on oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhdessä yksikön kanssa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Joosepissa aamupala tarjoillaan joustavasti n. klo 7.–10, lounas n. Klo 12.00, päiväkahvi n. Klo 14.00, päivällinen n. klo 16 ja iltapala puolestaan n. klo 19–20. Juotavaa on tarjolla asiakkaille tarvittaessa koko ajan ja yöpalaa on mahdollisuus saada. Joosepissa toimii yksi lähihoitaja ravitsemusvastaavana.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, mikä päivitetään kerran vuodessa.

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

### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Joosepissa henkilöstö on ohjattu ja ohjeistettu käsihygienian suhteen. Käsienpesu paikoilla on kuvallinen ohjeistus käsienpesusta sekä käsien desinfiointista. Joosepissa on nimetty hygieniavastaava, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Asiakkaita ja omaisia ohjataan hyvään käsihygieniaan tarvittaessa.

Hygieniakäytäntöjä käydään lävitse tiimipalaverissa säännöllisin väliajoin ja infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Hygieniasta vastaava hoitaja on tarvittaessa yhteydessä sairaalan Infektiohoitajaan. Hygieniaohteet on myös kasattu omaan kansioon ohjeiden löytymiseksi.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii hygieniakäytäntöjen ohjeistuksien päivittäisestä hygieniahoitajan tai muun tahon ohjeistusten mukaisesti.

### **4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO**

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Joosepin asiakkaiden kiireettömistä sairaanhoidon palveluista vastaa Terveystalon nimetty vastuulääkäri. Lääkärin kierrot toteutetaan kerran viikossa etäkiertoina puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Lääkärin lähikierrat toteutuvat yksikössä kerran kolmessa kuukaudessa. Yksikön vastuulääkärin saa tarvittaessa puhelimitse kiinni virka-aikana. Lääkärin takapäivystys toimii Pihlajalinnasta, josta tavoittaa lääkäriin ympäri vuorokauden. Tätä palvelua käytetään iltaisin, viikonloppuisin ja kun yksikön omaa vastuulääkäriä ei tavoiteta. Yksikön vastuulääkäri päättää asiakkaiden hoitotoimenpiteistä ja yksikön sairaanhoitaja tai muu henkilökunta toteuttaa ja noudattaa lääkäritiltä saamia ohjeita asiakkaiden hoidossa. Joosepissa on mahdollisuus ottaa verinäytteitä, seurata asiakkaiden vitaalielintoimintoja ja toteuttaa haavanhoitoja. Tarvittaessa kotisairaanhoidoa tai kotisairaalaan voidaan lääkärin näin ohjeistaessa konsultoida. Kotisairaala voi käydä esimerkiksi tiputtamassa asukkaalle suonen sisäisen antibiootitilauksen tai ottamassa sydänfilmin.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Riihimäellä kiireellisen hoidon yksikkö PULSSI77:ssä, jossa hoidetaan kaikki välitöntä hoitoa ja tutkimusta vaativat asiakkaat. Hätätapauksissa soimitaan numeroon 112. Mikäli asiakas joudutaan lähettämään päivystykseen, tulostaa lähettävä hoitaja asiakastietojärjestelmä Hilkasta sairaanhoitajan läheteen, jossa näkyy syy asiakkaan lähettämiseksi eteenpäin, asiakkaan lääkitys ja tarvittavat muut tiedot. Joosepissa on lääkäripalveluista ohjekansio, joka säilytetään toimiston kaapissa hoitajien saatavilla.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisessä, epäselvässä kuolemantapauksessa soimitaan 112, josta saa tarvittaessa lisäohjeita. Joosepissa on laadittu kirjallinen ohjeistus kuolemantapauksien varalle, tätä ohjetta säilytetään toimiston kaapissa. Mikäli asiakkaalla on DNR-päätös ja hän löytyy elottomana, noudatetaan kirjallista ohjeita. Kuoleman tapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtajaa asiasta välittömästi.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yksikössä seurataan säännöllisesti jokaisen asukkaan verenpainetta ja painoa. Mittaukset ovat merkittynä kalenteriin. Yksikössä on pika-INR sekä pika-CRP mittarit, joiden käyttö on mahdollista hoitajien toimesta. Lääkitysarviointia tehdään säännöllisesti kirjaamalla ja sen toteutusta seuraa lääkärintierroilla oleva sairaanhoitaja.

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

Joosepissa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Terveystalon vastuulääkäri. Vastuulääkäri tekee yhteistyötä Joosepin tiiminvetäjän ja sairaanhoitajien kanssa.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat, tiiminvetäjä sekä yksikön esihenkilö. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, josta Joosepissa vastaavat yksikön sairaanhoitajat ja he myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhteistyössä johtajan kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Terveystalon vastuulääkäri Roheena Ainaff.

Joosepissa molemmissa ryhmäkodeissa on jokaisessa työvuorossa nimetty lääkevastaava. Lääkevastaava on vastuussa työvuoronsa ajan ryhmäkotinsa asiakkaiden lääkehoidosta. Hän on vastuussa myös oman ryhmäkotinsa lääkekärryn avaimista ja ryhmäkoti Resiinan lääkevastaava vastaa myös N-kaapin avaimesta.

Lääkevastaava huolehtii lääkekärryn, lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin lämpötilan mittaamisesta päivittäin. Lääkevastaava ottaa tiistaisin vastaan lääketoimituksen ja huolehtii lääkkeet oikeille paikoilleen. Parillisten viikkojen tiistaisin lääkevastaavan tehtävänä on myös tarkistaa yksikköön saapuvat uudet annosjakelulääkkeet. Sairaanhoitajan vastuulla on huolehtia asiakkaiden lääkkeiden tilaamisesta Aurinko apteekin EasyMedi-sovellusta hyödyntäen. Akuutit lääketilaukset huolehtii se hoitaja, joka lääkepuutteen huomaa. Sairaanhoitaja vastaa lääketilauksen lisäksi annosjakeluun tehtävistä lääkemuutoksista ja lääkelistojen päivittämisestä lääkekansioihin kahden viikon välein.

### **4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Joosepissa tehdään yhteistyötä perusterveydenhuollon puolella Riihimäen seudun terveyskeskuksen, hammashoidon, kotisairaalan ja kotisairanhoidon kanssa.

Erikoissairaanhoidon puolella yhteistyötä tehdään Kanta-Hämeen keskussairaalan kanssa. Mikäli asiakkaan tietoja joudutaan luovuttamaan, huolehditaan tietosuojasta ja siitä, että asiakkaan hoitopolku on katkeamaton. Tulostettu sairaanhoitolähete on yleisesti yksikössämme käytössä.

**Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)** Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Kiinteistöhuolto: TR talohuolto  
Vartiointipalvelut: Securitas  
Turvahälytykset: 9Solutions  
Jätehuolto: Riihimäen jätehuolto  
Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja  
Elintarviketuottajat: Meira Nova  
Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Group  
Apteekkitilaukset: Aurinko apteekki  
Mattohuolto: Lindström Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi. Palo- ja pelastuskoulutus on viimeksi järjestetty 5/21 ja ensiapukoulutus 10–11/22.

### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65

- Yksikön esihenkilö on Salla Kalliomäki, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja on suorittanut johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon

- Yksikössä on yhteensä yksi tiiminvetäjä, kaksi sairaanhoitajaa, kymmenen lähihoitajaa, neljä hoiva-avustajaa ja yksi osa-aikainen fysioterapeutti sekä yksi hoitopulainen ja yksi siistijä.

- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista. Tällä hetkellä on 5 oppisopimusopiskelijaa, joista kaksi valmistuu keväällä 2024.

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

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

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

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

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

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

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

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön tiiminvetäjä yhdessä esihenkilön kanssa. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

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

Joosepissa omahoitajan tehtäviin perehdytään osana kokonaisperehdytystä. Omahoitajan tehtäviin ja omahoidettavan asioihin perehdytään nimetyt perehdyttäjän opastuksella. Yksikön laatukoordinaattori vastaa omahoitajien nimeämisestä asiakkaille. Laatukoordinaattori voi myös tarvittaessa olla tukena perehdytyksessä, hän on yksikkömme asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien asiantuntija.

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

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

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Jooseppi on 30-paikkainen tehostetun palveluasumisen koti ikääntyneille ihmisille. Jooseppi toimii yhdessä kerroksessa ja yksikkö on jaettu kahteen eri ryhmäkotiin; Veturiin ja Resiinaan. Molemmissa ryhmäkodeissa on 15 asukaspaikkaa. Huoneet ovat kooltaan 21m<sup>2</sup> ja niissä on tilava, esteetön pohjaratkaisu sekä invamitoitettu WC/kylpyhuone. Huoneen varusteluun kuuluu sähköinen hoivasänky, paloturvalliset verhot, valaisimet sekä petivaatteet. Huoneen voi muuten sisustaa oman kodin näköiseksi.

Molemmissa ryhmäkodeissa on pieni keittiö, ruokailutila sekä iso tilava olohuone sohvineen ja televisoineen. Olohuonetta ja ruokailutilaa voidaan käyttää myös viriketoimintatuokioiden järjestämisessä. Yksiköstä löytyy myös saunatilat pesuhuoneineen sekä pyykkitupa. Joosepin suunnittelussa on huomioitu sisustuksen harmonia, kotiseurakkaus ja esteettömyys. Värimaailma ja muu sisustussuunnittelu on tehty ammattilaisen toimesta. Kokonaisilme on varsin rauhoittava ja rauhallinen. Canvas-taulut ovat lähialueen luonnossa kuvattuja. Sisäalueella ei ole kynnyksiä, oviaukot ovat riittävän leveitä esim. pyörätuolin käyttäjälle. Tukikaide kulkee käytävällä. Valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä ja valaistusta voi lisätä asuinhuoneisiin yksiköllisesti.

Siivous- ja pyykkihuolto tapahtuvat talon sisällä. Pyykkihuoneessa tapahtuu pyykkien pesu, kuivaus ja lajittelu. Myös asukkailla on mahdollisuus osallistua esim. puhtaan pyykin viikkaamiseen/lajitteluun. Puhtauspalvelusuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Siivoussuunnitelman mukaisesti asukashuoneet siivotaan viikoittain sekä tarvittaessa. Yleiset tilat kaksi kertaa viikossa sekä tarvittaessa. Kosketuspintojen pesu on päivittäistä. Keittiössä otetaan hygienian näytteet neljä kertaa vuodessa. Samassa yhteydessä otetaan pistonäytteinä myös ovenkahvoista/pöydän pinnoilta näytteet. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muisti merkinnät. Korona aikana nämä kierrokset on käyty yksikössä itsenäisesti. Asukashuoneet ylläpito siivotaan yksikössämme kerran viikossa. Yleiset tilat siivotaan päivittäin. Siivouksesta vastaa yksikkömme oma siistijä. Myös hoitajat ovat vastuussa tilojen yleissiisteydestä.

Ulkona on iso aidattu, turvallinen sisäpiha, jossa on puutarhakalusteet sekä grilli. Varsinkin kesäaikaan pihalla vietetään paljon aikaa järjestäen asiakkaille yhteisiä kulttuuri- ja viriketuokioita. Pihapiirissä on myös kukkaistuksia sekä marjapensaita. Lisäksi toisesta ryhmäkodista pääsee aidatulle, turvalliseen ja isolle terassille. Liikkumisen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintatapoihimme.

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

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

Joosepissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solution. Jokaisella asiakkaalla on käytössään turvaranneke, jota painamalla hälytys tulee hoitajien puhelimiin. Hälytyksen tullessa puhelimeen siitä näkee hälyttävän asiakkaan huononumeron ja sen hetkisen sijainnin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asiakkaan luona, vasta tämän jälkeen hälytys kuitataan tehdyksi. Hälytyksen voi myös varata ja kuitata tehdyksi sitten kun asiakkaan luona on käyty.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta sekä säännöllisin laitehuolloin. Kun asukkaan turvarannekkeesta on patteri loppumassa, järjestelmä ilmoittaa automaattisesti siitä 9Solutionin ylläpitoon ja sieltä lähetetään tilalle uudet turvarannekkeet. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Hoitajakutsujärjestelmän vikatilanteisiin, on tehty toimintaohje ja ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden luona käydään tiheästi tarkistamassa vointi ja avuntarve, jos turvarannekkeet eivät toimi. Sähkökatkojen varalle on tehty oma valmiussuunnitelma.

Joosepissa molempien ryhmäkotien ovet sekä ulko-ovet ovat lukittuina. Ovien avaaminen tapahtuu hoitajien kulkulätkällä. Ulko-ovella ja ryhmäkotien ovilla, niin sisällä kuin ulkonakin on ovikellot vierailulle tulevia varten. Ulko-ovella on myös kameravalvonta. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle ja missä yhteisissä tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Myös lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Turvalaitteeksi nimetään myös yöllistä turvaa varmistamaan vartijapainike. Painike kulkee yökön mukana ja siitä painamalla saa vartijan paikalle.

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

Julia Rönn, Sini Santala ja yksikön johtaja Salla Kalliomäki vastaavat turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta, mutta jokaisen hoitajan vastuulla on ilmoittaa, mikäli havaitsee järjestelmässä vikoja.

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Laiteturvallisuuteen liittyvä materiaali säilytetään työsuojelukansiossa.

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

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

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

Terveydenhuollon lääkinnällisistä laitteista vastaa yksikön sairaanhoitaja Krista Loikala ja Sofia Sydänmäki ja apuvälineistä fysioterapeutti Niina Tiainen.

## 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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät asianmukaisista kansioista kansilasta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä 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.



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

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

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

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

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

#### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Salla Kalliomäki  
P 044 494 3558  
salla.kalliomaki@attendo.fi

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### ***Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta***

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

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

# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

### Attendolaiset:

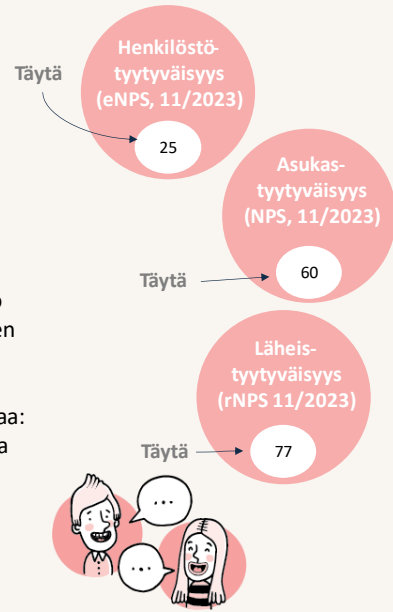
- Vahvuudet:
  - Hyvä yhteishenki
  - Avoin ja turvallinen ilmapiiri
- Mitä pitäisi parantaa:
  - 100% vastuu omasta työstä
  - Laadukkaan hoitotyön tiedonkulun turvaaminen päiväraportein

### Asukkaat:

- Vahvuudet:
  - Tyytyväisyys hoivaan ja huolenpitoon
- Mitä pitäisi parantaa:
  - Ruuan laatua

### Läheiset:

- Vahvuudet:
  - Tiivis läheisyhteistyö
  - Osaava ja ystävällinen henkilökunta
- Mitä pitäisi parantaa:
  - Aito läsnäolo omaisia kohdatessa



# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

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

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

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
<b>ASIAKASKOKEMUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asukkaiden toiveiden kuuleminen</li> <li>Aktiivisen ja mielekkään arjen mahdollistaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asukaskokoukset</li> <li>Viikkokalenteri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kvarttaaleittain ensimmäinen 4/24</li> <li>Päivittäin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuhenkilöt</li> <li>Koko henkilökunta</li> </ul>	8/24	11/24
<b>LÄHEISKOKEMUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiivinen yhteydenpito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omaisten osallistaminen arkeen</li> <li>Säännölliset läheiskirjeet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Säännöllistä</li> <li>Koko vuosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koko henkilökunta</li> <li>Esihenkilö ja tiiminvetäjä</li> </ul>	8/24	11/24
<b>HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koulutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilökunnan toiveiden huomioiminen</li> <li>Eläköäätteiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koko vuosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esihenkilö</li> <li>Koko henkilökunta</li> </ul>	8/24	11/24

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Riihimäki 5.4.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Salla Kalliomäki

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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