

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Riihimäki
Yksityinen palveluntuottaja		Kuntayhtymän nimi:
Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy		Hyvinvointialue: Kanta-Häme
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9		
Toimintayksikön nimi Kotokolmonen		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäen kaupunki, Kalevankatu 12-14, 11100 Riihimäki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen 2.-4.krs, 30 asiakaspaikkaa Senioriasuminen 1.krs., 7 asiakaspaikkaa, yhteensä 37 asiakaspaikkaa.		
Toimintayksikön katuosoite Kalevankatu 12-14		
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Heli Ronkanen	Puhelin 040 905 1361	
Sähköposti  heli.ronkanen@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  30.3.2012  Aluehallintoviraston/ Valviran luvan myöntämisaikajankohta, muutoslupa: 20 lisäpaikkaa tehostettuun palveluasumiseen 10.8.2022		
Palvelu, johon lupa on myönnetty  Ympärivuorokautiset sosiaalipalvelut: palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Siivouspalvelut: N- Clean oy Kiinteistöhuolto: COOR/ TR- talo- ja huolto Vartiointipalvelut: SOL Turvahälytykset: Tunstall Jätehuolto, tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Elintarviketuottajat: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark, Berner Annosjakelun sopimustoimittaja: Pharmados Oy Yhteistyöapteekki: Aurinko Apteekki Mattohuolto: Lindström Oy Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden huolto: Allu Medical Oy Lääkäripalvelut: Terveystalo		

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Kotokolmonen on 37- paikkainen tehostetun palveluasumisen ja senioriasumisen koti ikääntyneille tai muuten hoivaa tarvitseville henkilöille. Tällä hetkellä Kotokolmosessa on asiakkaita 30, joista 26 on tehostetun palveluasumisen asiakkaita (2.-4.krs) ja neljä senioriasumisen asukasta (1.krs). Palveluasuminen eriytettiin Attendo Kotihoidon alle 1.2.2022 alkaen. 12/2022 Attendo Kotihoidon asukkaat siirrettiin muihin Riihimäen kotihoidon yksikköihin. Jatkossa ensimmäisen kerroksen seitsemän senioriasuntoa ovat tarkoitettu ikäihmisille, jotka selviytyvät päivittäisissä toiminnoissa itsenäisesti, mutta tarvitsevat ateria-, siivous- tai pyykkihuollon palvelua sekä enintään 1-2 kertaa viikossa Attendo Kotihoidon lääke- tai suihkutusapua. Senioriasumisen asiakkaaksi voi tulla kotikunnan palvelusetelillä tai omalla kustannuksella. Tehostetun palveluasumisen asiakkaaksi voi tulla kotikunnan maksusitoumuksella tai omalla kustannuksella. Asiakkaalla on mahdollisuus saada kustannuksiin KELA:n hoito- ja asumistukea.

Tehostetussa palveluasumisyksikössä toimii johtajan lisäksi yksi tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, 0,5 sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajaa, 1 lähihoitaja-oppisopimusopiskelija, 4,5 hoiva-avustajaa sekä tukipalveluissa 1,7 keittiö-/hoitoapulaista. Kotokolmosessa on neljä kerrosta, joissa asunnot ovat esteettömiä sekä tilavia ja sisustettavissa asiakkaan omilla tavaroilla ja mieltymyksillä kodinomaisiksi. Kotokolmosessa ympärivuorokautinen hoiva, huolenpito ja tukipalvelut mahdollistavat asiakkaillemme turvallisen arjen aina elämänsä loppuun saakka ja tämän vuoksi myös saattohoito on luonnollinen osa yksikkömme elämää. Hyvän hoidon ja huolenpidon lisäksi palveluihimme kuuluvat omalääkäripalvelut, siivous- ja vaatehuolto, Attendo Tähdistössä valmistettu terveellinen ja monipuolinen kotiruoka, lääkehuolto, terveydenhuolto sekä ulkoilu ja viriketoimintaa. Hoivakodissamme eletään asiakaslähtöistä ja inhimillistä arkea.

Tavoitteenamme on turvallinen ja kodinomainen asuminen hoidollisessa ja yhteisöllisessä ryhmäkodissa asiakkaan toimintakykyä tukien ja asiakas kokonaisvaltaisesti huomioiden niin, että hän mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti pystyisi suoriutumaan päivittäisistä toiminnoistaan. Jokaista asiakasta autetaan sen mukaan, millaista apua kukakin tarvitsee. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa yksilöllinen, kokonaisvaltainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka toimii perustana hänen saamalle hoivalle ja huolenpidolle. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osaaminen (ammattitaito, ammatillisuus), sitoutuminen ja välittäminen ja toimintamme perustana on kiireettömyys ja lähellä-/läsnäolo.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, jossa jokainen 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. Koko henkilökunta pyrkii asiakaslähtöiseen työhön ja siihen, että kaikilla asukkailla on hyvä ja turvallinen olo. Yksikössä ASKO-valmentajana toimii Janica Salomaa, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavalvonta 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 uhkatyötilanteet, tarttuvat taudit sekä infektiot. Henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoitoon vastuu ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoitoon ja sen toteutumisiin liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii tiiminvetäjä (ja osa-aikainen sairaanhoitaja.)
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** henkilötietojen käsittely, asukastietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle. Tietosuojaan ja -turvaan liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvaukset sekä tehtäväroolit. Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtajan yhdessä tiiminvetäjän kanssa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, uhkaava käytös, ergonomiaan liittyvät riskit kuten erilaiset nostot ja siirrot. Yksikön tiloihin liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, tiedonkulku kaikille yhtäaikaaisesti, yhteiset viestintäkanavat, reaaliaikainen tiedottaminen asiakkaille ja heidän omaisilleen. Tiedottamiseen liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Kuluttajakemikaaleihin liittyvät riskit.** Kemialliset aineet voivat väärään paikkaan joutuessaan tai väärällä tavalla käsiteltynä aiheuttaa vaaraa niin asukkaille kuin työntekijöillekin. Kemiallisten aineiden osalta tärkeää on ymmärtää, mitkä ovat näitä aineita, miten vakavia riskejä niihin sisältyy ja miten niitä säilytetään. Henkilökunnan tulee myös olla tietoinen, miten niitä käytettäessä suojaudutaan. Kaikkia kemiallisia aineita (esim. käsitiskiaine, siivousaineet, pyykinpesuaineet) säilytetään lukitussa kaapissa/huonetilassa, jonne on pääsy henkilökunnan avaimella. Kotokolmosessa käytössä olevat kemialliset aineet on luetteloitu ja henkilökunta tutustuu siihen osana puhtauspalvelusuunnitelman perehdytystä. Luettelo on koko henkilöstön saatavilla N-aseamalla.

### Riskien hallinnan työnjako

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

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

### Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien olisi suositeltavaa työskennellä vain 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 yksimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Pyritään hoitamaan oireileva asukas omassa huoneessa, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista. Kotokolmosessa kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita.
- 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 infektoita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: 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:
  - *Kotokolmosessa on käytössä annosjakelupalvelu, mutta ajoittain tai osa lääkkeitä jaetaan myös manuaalisesti*
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin

keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti

- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovittu yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa 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, poistumisturvallisuus selvitys 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-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, määrittellään erikseen. Raportointi tehdään sekä suullisesti esimiehelle, että kirjallisesti, joko täyttämällä valmiiksi tulostettu poikkeamailmoitus, joka löytyy yhteiseltä N-asemalta tai AQ järjestelmän kautta kirjallisesti poikkeamalomaketta käyttäen. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality -laatu-järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien 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-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Kotokolmosessa korjaavia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti työyhteisön tiimipalaverissa tiiminvetäjän tai johtajan johdolla yhteisesti keskustellen. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa 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 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 epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta ja tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmä Hilkan kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. 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 asukastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Kotokolmosessa tiimipalaverit pidetään säännöllisesti viikoittain sekä kuukausipalaveri kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, joka johtajan tai tiiminvetäjän kautta tulee Hilkaan viesti- osioon, jossa se on helposti luettavissa ja kuitattavissa koko henkilöstölle.

7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Yksikön johtajan vastuulla on tiedottaa Attendon muuta johtoa sekä informaation sisältöön liittyviä tahoja, mihin asiasisältö liittyy.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavalonnan suunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Kotokolmosessa omaavalonnan suunnitelman on suunnitellut yksikön johtaja ja tiiminvetäjä yhdessä henkilöstön kanssa.

### **Yksikön esihenkilö**

Yksikön esihenkilönä toimii Heli Ronkanen, yhteystiedot ovat kappaleessa 1.

### **Omaavalonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen**

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

### **Omaavalonnan suunnitelman julkisuus**

Omaavalonnan suunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonnan suunnitelma säilytetään yksikön aulan ilmoitustaulussa, jossa se on julkisesti saatavilla asiakirjan julkisen luonteen vuoksi.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki/hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään keskustelua ja neuvottelua. Senioriasiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus, jossa asiakas yhdessä omaisen kanssa valitsee palvelupaketin, mikä sisältää tarvittavat ateriat sekä siivous- ja pyykkiavun sekä tarvittaessa turvarannekkeen yksityisen palveluntuottajan kautta.

Kotokolmosessa on käytössä omahoitajamalli, jonka perusteella jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja ja varaomahoitaja. Huomioita asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja terveydentilasta tehdään päivittäin ja ne kirjataan Hilikka potilastietojärjestelmään. Kotokolmosessa käytössä ovat asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa mm. MMSE, RAI, MNA ja GDS. Lisäksi kaikilta asiakkailla mitataan verenpaineet kerran kuukaudessa ja paino punnitaan joka toinen kuukausi. Muita tutkimuksia tehdään omalääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, joka on yleensä asiakkaan omahoitaja. Myös sairaanhoitaja ja tarvittaessa johtaja osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6kk välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Kotokolmosessa jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toteuttaa kunkin asiakkaan kohdalla hänelle tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön johtaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa seuraa hoidon toteutumista. 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. Hoitohenkilöstön toimintamallina on kuntouttava hoito-ote asiakkaiden tukemisessa, ohjaamisessa ja avustamisessa heidän päivittäisissä toimintoissaan.

## 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 omahoitajapari, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Kotokolmosessa asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Kunnioitamme asiakkaan kotia, hänen ajatuksiaan, mielipiteitään sekä toiveitaan kaikissa elämänsä asioissa. Kotokolmosessa päivä ja viikko-ohjelmat tuovat rytmitystä arkeen, mutta työskentely tapahtuu aina asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Työyhteisö tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Tärkeänä Kotokolmosessa pidämme sitä, että asiakkaamme itsemääräämisoikeus lähtee aidosti hänestä itsestään ja hänen omista arvoistaan. Huomioimme sen, etteivät asiakkaat tee päätöksiä miellyttääkseen muita tai olematta vaivaksi muille. Kotokolmosessa yksi laadukkaan hoitotyön näkökulma on se, että hoitohenkilökunnalla on empaattisuutta asettua ikääntyneen asiakkaan ja muistisairaana asemaan sekä aito kiinnostus ja tahto ymmärrykseen. Tarvittaessa käytössämme on eri apukeinoja kommunikaatiota tukemaan. Myös muistisairaat asiakkaat huomioidaan, heillä voi olla kyky päättää hoidostaan, vaikkei enää olisi kykenevä hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. Yksi itsemääräämisoikeutta helpottava asia on tehdä hoitotahto, jossa asiakkaan mielipide on ilmaistu.

Kotokolmosessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakas saa vaikuttaa mahdollisimman paljon päivänsä kulkuun. Kunnioitamme asiakkaan päivärytmiä mahdollistamalla, että hän esim. saa halutessaan mennä ajoissa nukkumaan tai nukkua aamulla pitkään sekä ottaa päiväunia.
- Asiakas saa ruokailla omassa huoneessaan, ruokailutilassa tai alakerran ruokasalissa. Asiakas saa päättää ruokajuomat, leivät, leikkeleet ym.
- Asiakas saa osallistua aktiviteetteihin, tapahtumiin ja ulkoiluihin mieltymystensä mukaan.
- Asiakas saa osallistua itseään koskeviin päätöksiin, esim. pukeutumiseen, suihkukäynteihin, jalkojen ja hiustenhoitoon liittyviin asioihin.

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

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Kotokolmosessa rajoittamistoimenpiteitä pyritään välttämään, mutta jos niitä joudutaan käyttämään, niitä seurataan päivittäin ja niiden vaikutus kirjataan potilastietojärjestelmä Hiikkaan. Rajoittamistoimenpiteiden tarve arvioidaan kolmen kuukauden välein yhdessä lääkärin kanssa ja rajoittamistoimenpiteistä on tehty koontitaulukko, joka on viety liitetiedostoihin potilastietojärjestelmä Hiikkaan. Rajoittamistoimenpiteet on kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

### **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 kokemaa epäasiallista kohtelua, 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 potilasasiemieheen.

Kotokolmosessa henkilöstön kanssa käydään tilanteet läpi tiimipalaverissa, joissa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Yksikön johtaja seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmää ja poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.



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

Asiakkaan osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä näkyy Kotokolmosessa mm. seuraavilla tavoilla:

Kotokolmonen on asiakkaan koti. Omaiset saavat käydä asiakkaan luona halutessaan ja tuemme asiakkaan yhteydenpitoa omaisiin. Asiakkaat sekä heidän omaisensa saavat esittää palautetta ja ideoita yksikön palaute- ja idealaatikkoon, joka on yksikön eteistiloissa. Asiakkaan osallisuus taataan myös heidän omaistensa yhteistyön kautta. Omaisia kannustetaan olemaan aktiivisena osana läheisensä arjessa. Omaisia kannustetaan myös osallistumaan yhdessä läheisensä kanssa viriketoimintoihin esimerkiksi pitämällä omaisten iltoja sekä tapahtumia, joihin omaiset kutsutaan mukaan. Omaiset ovat olennainen osa yksikön arkea ja omaisille suodaan mahdollisuus osallistua aktiivisesti läheisensä elämään ja asumiseen. Laadun kehittämisen myötä omahoitajat ovat myös vähintään kerran kuukaudessa yhteydessä asiakkaan omaisiin muissa kuin asiakkaan voimien muutoksiin liittyvissä asioissa.

##### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 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 laatuajrjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Painopistealueet vuodelle 2023 Kotokolmosessa ovat:

- Omaisyhteistyön kehittäminen. Läheiset toivovat enemmän yhteydenottoja hoivakodista omahoitajilta sekä informaatiota.
- Kehitetään omahoitajatyöskentelyä tarjoamalla asiakkaalle vähintään kerran viikossa omahoitajahetki
- Kehitetään ulkoilu- ja aktiviteettitoimintaa tarjoamalla asiakkaalle vähintään kerran viikossa mahdollisuus ulkoilla ja osallistua päivittäin aktiviteettiin.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Kirjaa tähän yksikkösi osalta muistutuksen vastaanottaja. Yksikössämme muistutuksen vastaanottaja on yksikön johtaja Heli Ronkanen.

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

Sosiaaliamiehenä toimii Satu Loippo

Pikassos Oy P. 050 599 6413 Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12.

sähköposti: satu.loippo(at)pikassos.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Kotokolmosessa sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä ensimmäisen kerroksen ala-aulan ilmoitustaululla.

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**

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi

muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

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

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

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

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

Kotokolmosessa huomioimme asiakkaamme kokonaisvaltaisesti heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toiveitaan kuunnellen.

Fyysistä toimintakykyä tuemme liikunnan ja liikuttamisen mahdollistamisena asiakkaan toimintakyky ja terveydentila huomioien. Tämä näkyy arjessa mm. perushoidollisten toimien yhteydessä. Lisäksi omahoitajan, fysioterapeutin tai vuorossa olevan hoitajan toimesta järjestetään mahdollisuus ulkoiluun tai ylläpitävään liikuntaan kuten jumppahetkeen, joka asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti voidaan tehdä tuolilla istuen tai vuoteessa erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sulautetaan päivän kulkuun.

Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuemme huomioimalla heidän persoonallisuuttaan, voimavarojaan, elämänhallintaa sekä selviytymistä arjen haasteista sekä sosiaalisen ympäristön tuomista haasteista. Pyrimme toiminnallamme siihen, että asiakas arvostaa itseään, tekee itseään koskevia päätöksiä sekä luottaa kykyynsä selviytyä arjen eri tilanteista. Tähän kuuluvat myös omahoitajan keskusteluhetket.

Kognitiivista toimintakykyä asiakkaidemme arjessa tuemme mm. muistin, keskittymisen, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen kanssa. Nämä näkyvät arjessa päivittäisissä toiminnoissa ja niiden tukemisessa. Erilaiset viriketoiminnot, kuten mm. bingon ja lautapeliä pelaaminen, askarteluhetket, luku- ja musiikkituokiot kuuluvat arkeemme.

Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä huomioimme vuorovaikutussuhteissa ja siinä, että otamme asiakkaamme mukaan aktiivisina osallistujina Kotokolmosen yhteisössä. Tässä huomioimme myös asiakkaidemme omaiset, joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme edunmukaisesti.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran puolessa vuodessa ja aina toimintakyvyn muuttuessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkkeiden vaikutusta seurataan säännöllisillä vitaaliarvojen mittauksilla sekä yleistilan ja toimintakyvyn seurannalla. Asiakaan voinnin seurannan ja vitaaliarvojen tulokset kirjataan potilastietojärjestelmä Hiikkaan terveystietoihin tai toimintakykyhuomioihin.

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

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten 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 Sensire-omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

Kotokolmosen ruoka valmistetaan Attendo Tähdistön keittiössä, josta ruoka kuljetetaan Kotokolmoseen. Kotokolmosessa työskentelee keittiössä ruokahuollossa päivittäin hoito-/keittiöapulainen. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista sekä vaihtelevaa perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Henkilöstön apuna on ruokapalvelupäällikkö /keittiöpäällikkö Kirsi Riihilahti p. 044 4941507 [kirsi.riihilahti@attendo.fi](mailto:kirsi.riihilahti@attendo.fi), joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhdessä yksikön kanssa, sekä Attendon alueellinen ateria- ja puhtauspalveluiden päällikkö Johanna Laurila. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä ja se päivitetään vuosittain.

Kotokolmosessa aamupala tarjoillaan joustavasti klo 8.00-9.30, lounas klo 12-13, päiväkahvi klo 14-15, päivällinen klo 16-17 ja iltapala klo 19-21. Juotavaa on saatavilla koko ajan. Yöpalaa on mahdollisuus saada.

### 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. Kotokolmosessa on henkilöstö ohjattu ja ohjeistettu käsihygienian suhteen. Yleisissä tiloissa on myös ohjeita hyvän käsihygienian ylläpitämiseen. 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. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastuuhenkilö huolehtii hygieniakäytäntöjen ohjeistukset, osallistuu hygieniakoulutuksiin ja tekee yhteistyötä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

### 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: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön oma nimetty lääkäri, joka käy Kotokolmosessa kerran kuukaudessa. Etäkierrot toteutuvat puhelimitse viikoittain. Lisäksi lääkäreitä on mahdollisuus konsultoida puhelimitse arkisin. Lääkäri päättää asiakkaan sairauksien hoidosta, lääkehoidosta, hoitolinjauksista sekä rajoittamistoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asiakkaan hoitotyössä. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja vastaa ohjeistuksen jalkauttamisesta hoitohenkilökunnalle kirjallisesti ja suullisesti. Kotokolmosessa on valmius ottaa verinäytteitä, antaa rokotteita sekä seurata vitaalielintoimintoja; verenpainetta, verensokeria, sykettä ja happisaturaatiota sekä toteuttaa haavahoitoja. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä, kun lääkäri katsoo tämän tarpeelliseksi. Tällaisia hoitotoimenpiteitä ovat mm. IV-antibiottiputukset ja sydänfilmin ottaminen.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Riihimäellä kiireellisen hoidon yksikössä, jossa hoidetaan kaikki välitöntä hoitoa ja tutkimusta vaativat asiakkaat. Riihimäen kiireellisen hoidon yksikön sulkeuduttua klo 22, hoito tapahtuu Kanta Hämeen keskussairaalan kiireellisessä hoidon yksikössä. Hätätapauksissa soimitaan numeroon 112. Mikäli asiakas joudutaan lähettämään hoitoon muualle, tulostaa lähettävä hoitaja sh lähetteen, jossa näkyy asiakkaan lääkitys, vitaaliarvot ja tarvittavat muut tiedot tapahtumasta, miksi asiakas lähetetään eteenpäin. Lisäksi lähettävä hoitaja kirjaa asiakkaan HILMO järjestelmään Kotokolmosesta poistumisen, mikäli poissaolo kestää yli 24 tuntia ja ilmoittaa asiakkaan omaiselle/läheiselle siirrosta eteenpäin välittömästi.

Äkillinen kuolemantapaus: Soimitaan 112, josta saadaan lisäohjeita. Kotokolmosessa on laadittu kirjallinen toimintaohjeistus kuoleman tapauksen varalle, joka löytyy Kotokolmosen n-asemalta, sekä saattohoitokansio. Mikäli asiakkaalla on elvytyskielto ja hän löytyy elottomana, noudatetaan kirjallisia ohjeita. Kuoleman tapauksen sattua asiasta tiedotetaan yksikön esimiestä 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. Kotokolmosen hoitohenkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä hoitotyössä normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Kuukausittain kaikilta asiakkailla mitataan verenpaine ja painoa seurataan kerran kolmessa kuukaudessa. Asiakkailta, joilla on diabetes, verensokeritasapainoa seurataan säännöllisesti ja yksilöllisesti. Lisäksi tarvittavat seurantatutkimukset toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Säännölliset seurantatutkimukset on kirjattu asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitohenkilökunta reagoi herkästi asiakkaan voimien muutoksiin ja kertoo ne

tiiminvetäjä-sairaanhoitajalle tai johtajalle. Asiakkaan terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmä Hiikkaan. Omahoitaja/vara omahoitaja seuraa asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti.

Lääkehoitoa Kotokolmosessa toteuttavat vain laillistetut hoitoalan ammattihenkilöt, joilla on lääkelupa suoritettuna Kotokolmosessa eli lääkehoidon osaamisen varmistaminen verkossa ja tarvittavat näytöt. Lääkityksen arviointia toteuttaa Kotokolmosen sairaanhoitaja-tiiminvetäjä yhdessä lääkärin kanssa.

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

Kotokolmosessa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Terveystalon vastuulääkäri LL Roheena Ainaff, joka tekee yhteistyötä yksikön sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Miira Rädyn 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 tiiminvetäjä ja yksikön johtaja. 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 sairaanhoitaja Miira Rätty, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Roheena Ainaff**

Lääkemääräyksistä vastaa Terveystalon vastuulääkäri LL Roheena Ainaff. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Miira Rätty ja johtaja Heli Ronkanen, jolla on kokonaisvastuu turvallisesta ja oikeasta lääkehoidon toteuttamisesta. Kotokolmosessa jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkevastaava, joka vastaa vuorossaan asiakkaiden lääkehoidosta. Hän on vastuussa myös lääkehuoneen avaimista. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva henkilö kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Kotokolmosessa hoitajilla ei ole lääkkeenmääräämis-oikeutta.

Lääkevastaavana toimiva henkilö toteuttaa akuutit lääkemuutokset esim. akuutissa sairastamisessa tai asiakkaan kotiutuessa sairaalasta lääkelistoille, tulostaa uudet ajantasaiset lääkelistat lääkekansioon, huolehtii lääkkeenjaosta/ANJA-pussien oikeellisuudesta, ottaa vastaan apteekista tulevat lääkkeet ja huolehtii niiden siirron lääkehuoneeseen. Kerran viikossa sairaanhoitaja huolehtii lääkkeiden tilaamisen Yliopiston apteekista Easymedi sovelluksen kautta, akuutit lääketilaukset huolehtii se lääkeluvallinen hoitaja, joka puutteen huomaa. Lisäksi sairaanhoitaja vastaa annosjakeluun menevistä lääkemuutoksista ja ilmoittaa niistä turvapostilla Yliopiston apteekkiin. Sairanhoitaja huolehtii lääkelistojen päivittäisestä lääkekansioihin kuukauden välein ja jokainen lääkeluvallinen/lääkevastaava silloin, kun lääkitys muuttuu.

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kotokolmosessa yhteistyö varmistetaan yhteisillä sovituilla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä. Tavoitteena toiminnassa on asiakkaan katkeamaton hoitopolku. Kotokolmonen tekee yhteistyötä Riihimäen seudun terveyskeskuksen, Kanta-Hämeen ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden ja hammashoidon kanssa sekä erikoissairaanhoidossa Kanta-Hämeen keskussairaalan kanssa. Asiakasta siirrettäessä Kotokolmosesta johonkin toiseen paikkaan, käytämme siirroissa pääsääntöisesti KELA-taksia. Kotokolmosessa huomioidaan asiakkaan tietosuojaan liittyvät seikat Attendon tietosuojaohjeistuksen mukaisesti. mm. huolehditaan, ettei asiakastietoja ole yleisesti nähtävillä ja asiakastietoja välitetään vain salatuilla sähköposteilla

#### ***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.

Kotokolmosen alihankkijat ovat:

- Siivouspalvelut: N-Clean
- Kiinteistöhuolto: Coor Oy/TR talo- ja huolto
- Vartiointipalvelut: SOL
- Turvahälytykset: Tunstall
- Jätehuolto, tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja
- Elintarviketuottajat: Meira Nova
- Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark, Berner
- Apteekkitilaukset: Aurinko Apteekki

- Annosjakelutoimittaja: Pharmados Oy
- Mattohuolto: Lindström Oy
- Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden huollot: Allumedical Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan 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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalvelain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

### 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 suosittujen ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0.65 /asiakas

- Yksikön esimies on Heli Ronkanen, joka on koulutukseltaan psykiatrinen sairaanhoitaja, muistihoitaja ja muistikoordinaattori. Hänellä on myös johtamiskoulutusta.

- Yksikössämme toimii johtajan lisäksi yksi tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, 0,5 sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajaa, 1 lähihoitaja-oppisopimusopiskelija, 4,5 hoiva-avustajaa sekä tukipalveluissa 1,7 keittiö-/hoitoapulaista, jotka vastaavat mm. keittiötöistä ja pyykkihuollosta.

- Lisäksi yksikössä on vaihtelevasti työkokeilijoita TE-toimiston kautta sekä opiskelijoita työssä oppimassa eri ammatillisista oppilaitoksista.

##### **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. 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 henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö sekä alueen rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihe, 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 esihenkilö. 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. Kotokolmosessa myös omahoitaja tehtäviin perehdytetään ja varmistetaan, että hoitaja on ymmärtänyt omahoitaja roolinsa vastuutehtävineen. Omahoitajan vastuutehtävät on myös kirjallisesti löydettävissä Kotokolmosen n-asemalta.

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 kehittämisyhteistyö. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Kotokolmonen on 37-paikkainen palveluasumisen sekä tehostetun palveluasumisen koti ikääntyneille asukkaille. Kotokolmosessa toimitaan yhteensä neljässä eri kerroksessa, joissa on yhteensä 37 huonetta. Huoneet ovat kooltaan 27,5m<sup>2</sup> ja niissä on pieni keittokomero mikroineen ja jääkaappineen. Lisäksi huoneessa on avoin WC/suihkutila. 1.krs:ssa on 7 senioriasumisen asuntoa ja 2.-4krs:ssa sijaitsee tehostetun palveluasumisen huoneet kolmessa erillisessä ryhmäkodissa. Ensimmäinen kerroksen asunnoissa jokaisella on oma pieni maaterassi ja yläkerroksissa jokaisessa asunnossa on oma parveke. Asunnot ovat esteettömiä ja tilavia, jotka voi sisustaa oman kodin näköiseksi. Yleisissä tiloissa kerroksissa 2-4 on jokaisessa pieni keittosyvennys keittiön kodinkoneineen (hoitajien käytössä asiakasruokailuja ja kahveja laitettaessa) ja lisäksi kerroksista löytyy yhteinen oleskelu/ruokailutila, jossa on ruokapöydät, nojatulit sekä televisio. Ensimmäisestä kerroksesta löytyy peseytymistilat saunoineen, jotka ovat asiakkaiden käytössä sovitusti sekä pyykkitupa. Lisäksi 1.krs:ssa on avara, koko talon yhteinen ruokailu/juhlatila, jossa sijaitsee myös keittiö. Tilaa voidaan käyttää myös virketoimintatuokioiden järjestämisessä ja sieltä löytyy myös piano.

Kotokolmosen miljöö on puutarhamainen ja viihtyisä varsinkin kesäaikaan, jolloin puutarhassa vietetäänkin yhteisiä virketoimintoja sään niin salliessa. Sisäpihalla on puutarhakalusteet, grilli ja keinu.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- valaistus on selkeä ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja vuodenaikaan sopivia istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Kotokolmosessa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemään valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Asukashuoneiden ja yleisten tilojen siivouspalveluista vastaa N-Clean Oy, siivooja työskentelee Kotokolmosessa arkisin 5 h/pv. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

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

Yksikössä on käytössä Tunstall- Care Plan hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Talon ulko-ovissa on murtohälytysjärjestelmä, hälytykset menevät päälle klo 22.30 ja pois päältä 05.30. Murtohälytys menee yöhoitajalle ja

vartiointiliikkeelle, jona toimii SOL. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee paloturvallisuustaulu MUP, joka ilmoittaa mahdolliset viat sekä palon sijainnin. Kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, josta on suora yhteys palo- ja pelastuslaitokselle sekä automaattinen sprinklausjärjestelmä. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

**Tunstall: huolto(at)tunstall.com 010 3201692**

**Paloilmoitinlaitteet ja Kiinteistöhuolto:**

**TR-talohuolto Mika Ahola 044 9888564 ja Hämeen lukko 020 7417741, päivystys 0400 640640**

**Vartiointihälytys: SOL 020 570 0200**

**Hissipäivystys Schindler 020320500**

#### 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. Laiterekisteriä ylläpidetään Kotokolmosessa IDR-järjestelmän kautta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine-, happisaturaatio- ja verensokerimittarit, pika-crp mittari, nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Huolloista vastaa Allumedical.

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**  
**AlluMedical Oy 0456094994**

## 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 Attendon Valosta sekä Intranetista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. 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 tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen 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

Heli Ronkanen  
heli.ronkanen(at)attendo.fi  
P. 040 9051361  
Kalevankatu 12-14  
11100 Riihimäki

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan 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 laatuajrjestelmä 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 9/2023.

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

### Kehtämssuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Asiakkaiden ulkoilun ja aktiviteettien lisääminen Tehtävänkuvien ja vastuualueiden selkeyttäminen Omahoitaja-hetkien ja läheiskontaktien toteutuminen	<ul style="list-style-type: none"><li>Jokainen asukas pääsee halutessaan väh.kerran viikossa ulkoilemaan</li><li>Jokaisella asukkaalla on päivittäin aktiviteettia</li><li>Kaikilla selkeät käsitykset vastuistaan ja tehtävistään sekä riittävä perehdytys työtehtäviin</li><li>Jokaisella asukkaalla on omahoitaja-hetki viikoittain</li><li>Läheiskontaktit väh.x1/kk+ aina tarv. (mm. lääkäriasiat)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vuoden 2023 loppuun mennessä</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Koko hk-&gt; asiakkaan omahoitaja/päivän virikevastaava on vastuussa oman asukkaan ulkoilusta</li><li>Omahoitaja/virikevastaava vastaavirikkeen toteutumisesta</li><li>Kaikki työntekijät ja johtaja</li></ul>



## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Riihimäki 7.8.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys

### 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.