

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo GG – Hoiva OY Attendo Syystuuli Palveluntuottajan Y-tunnus: 2162804-0		Kunnan nimi: Kaavi Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Pohjois-Savon hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Syystuuli			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen 73600 Kaavi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen; 30 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Kaartotie 12			
Postinumero 73600	Postitoimipaikka Kaavi		
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Leskinen	Puhelin 040 142 9200		
Sähköposti kirsi.leskinen@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) lupapäätös 11.5.2021			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen, vanhuksat			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Toimisto tarvikkeet: Lyreco Oy Ruokapalvelut: 24.5.2021 alkaen Attendo Elotupa Kiinteistöhuolto: Coor Jätehuolto: Jätekuikko OY Pihan hoito: Pihavelho Työvaatteet: Segers			

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	10
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	10
4.2.1 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	10
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	11
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	12
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	14
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	15
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	16
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO .....	16
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA .....	18
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	19
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	20
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	20
4.4.2 TOIMITILAT .....	22
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	22
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	23
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	23
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	24
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	25

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

### **Toiminta-ajatus**

Attendo Syystuuli yksikerroksinen, 30 paikkainen yksikkö, joka tuottaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista vanhuksille. Hoivakodissa on 4 yleisgeriatriasta osastoa vanhuksille. Osastot ovat Tunturi, Saaristo, Lehto ja Niitty. Tunturissa, Saaristossa ja Niityssä on 7 asukashuonetta. Lehdossa on 9, joista kaksi huonetta on intervallihuoneita. Hoivakotiin asukkaat tulevat suoraan omasta kodistaan, palveluasunnoilta tai terveyskeskuksesta. Yhteydenotto asukkaan siirtymisestä hoivakotiin voi tulla omaiselta, terveyskeskuksesta tai kunnan palveluohjaajalta. Asukas voi tulla hoivakotiin myös itsemaksavana asiakkaana.

Attendo Syystuulen toiminta-ajatuksena on tarjota korkealaatuisia palveluita viihtyisässä, kodinomaisessa ympäristössä, jossa on ammattitaitoista henkilökuntaa riittävästi asukkaiden toimintakykyyn ja hoivakodin toimintaan nähden ympäri vuorokauden. Tavoitteenamme on hyvä ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Pää tavoitteenamme on asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja mahdollisuuksien rajoissa parantaminen kuntouttavaa työtettä apuna käyttäen. Asukkaan omatoimisuutta tuetaan ja apua annetaan niissä toiminnoissa, jotka asukkaalta itseltään eivät enää onnistu.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoiva- ja voimavarasuunnitelma noin kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta hoitokotiin. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, asukkaan omaisen tai läheisen kanssa. Suunnitelma toimii asukkaan jokapäiväisen hoivan ja hoidon toteuttamisen pohjana. Suunnitelmaa arvioidaan noin kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa tai asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. Attendo Syystuulella on käytössä RAI-toimintakyky mittari, joka ohjaa myös hoiva- ja voimavarasuunnitelman laatimista.

Hoivakodissamme pyritään tekemään asukkaan asuminen mielekkääksi tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua erilaiseen viriketoimintaan. Asukkaidemme kanssa lauletaan, jumpataan, luetaan lehtiä ja kirjoja, katsellaan televisiota, pelataan, askarrellaan, ulkoillaan ja ollaan vain yhdessä keskustellen.

Hoivakodin viriketoimintaa suunnitellaan viikoittain huomioiden asukkaiden toimintakyky ja tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Jokainen työntekijä saa käyttää omaa, yksilöllistä osaamistaan toiminnan järjestämisessä. Hoivakodissa vieraillee ulkopuolisia esiintyjä aina mahdollisuuksien mukaan. Myös paikalliset vapaaehtoisjärjestöt ovat tervetulleita meille.

Hoivakodissamme huomioidaan asukkaiden nimi- ja syntymäpäivät. Vietetään juhlapyhät vanhoja perinteitä kunnioittaen ja tuoden myös uusia tapoja mausteeksi mukaan. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään asukkaiden ja omaisten yhteinen ohjelmallinen iltapäivä.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Attendo Syystuulen henkilökunta on koulutettua ja sitoutunut työskentelemään ammattitaitoisten periaatteiden mukaisesti. Henkilöstö hakee tietoa ja koulutusta työskentelynsä tueksi. Työskentelyn pohjana toimii hoiva- ja voimavara suunnitelma. Kuuntelemme omaisten ja asukkaiden toiveita ja muutamme työskentelyämme toiveiden mukaiseksi vaarantamatta kuitenkaan asukkaan turvallisuutta. Arvioimme, korjaamme ja kehitämme havaitsemiamme puutteita ja epäkohtia toiminnassamme

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

Attendo Syystuulen henkilökunta on sitoutunut noudattamaan työskentelyssään yhteisesti sovittuja arvoja, joita pyrimme yhdessä selkiyttämään ja tuomaan arkipäivän työskentelyymme. Turvaamme asukkaan hyvän ja oikea-aikaisen hoivan ja hoidon. Olemme läsnä asukkaan arkipäivässä. Olemme tukena ja turvana haastavissakin tilanteissa. Pidämme yhteyttä asukkaan omaisiin ja tuemme asukkaan mahdollisuuksia pitää yllä hyviä sosiaalisia suhteita. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta mahdollisuuksien sallimissa rajoissa.

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

Attendo Syystuudessa välittäminen on aitoa läsnäoloa ja yhdessä tekemistä asukkaiden kanssa. Omaisten ja läheisten ottamista mukaan hoidon suunnitteluun. Luomalla asukkaalle jokaisesta päivästä erilaisen tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua hoivakodissa järjestettävään toimintaan voimiensa ja toimintakykynsä mukaisesti.

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

Attendo Syystuudessa toimii perehdytyksen saanut ASKO- valmentaja (asiakaskokemus). Yhdessä työntekijöiden kanssa mietitään arvojen merkitystä päivittäisessä työskentelyssämme ja kuinka ne saadaan näkyviksi ja toimintaamme ohjaaviksi. ASKO- valmentaja ohjaa työyhteisöä asiakas- ja läheiskokemukseen liittyvissä keskusteluissa ja niihin liittyvien toimintojen kehittämisessä. Tavoitteenamme on asukaslähtöisempi ja yksilöllisempi hoiva ja toiminta hoivakodissamme.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

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

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

Henkilöstön perehdyttämisestä vastaa hoivakodin esihenkilö yhteistyössä nimetyn perehdyttäjän kanssa, joka toimii vastuuhenkilönä läpi perehdytyksen. Perehdyttäminen tapahtuu perehdytysmateriaalia käyttäen sekä Valo- oppimisympäristössä suoritettavien verkkokoulutusmateriaalien avulla. Vastuu uuden oppimisesta on uudella työntekijällä.

Työvuorosuunnittelusta vastaa hoivakodin johtaja. Käytössä on sähköinen työvuorosuunnitteluohjelma Wopla ja työntekijöillä vastaavasti Essi. Ohjelmat keskustelevat keskenään, jolloin Essiin jätetyt työvuorotoiveet näkyvät Woplassa. Suunnitteluvaiheessa pyritään huomioimaan toiveet sekä esim. työterveyshuollon kautta tulleet ohjeistukset. Suunnittelussa pyritään huomioimaan kaikki työntekijät tasapuolisesti. Työvuorosuunnittelussa noudatetaan myös voimassa olevaa työehtosopimusta sekä lakeja ja asetuksia.

Vaara ja uhkatilanteet liittyvät henkilökuntaa, asiakkaisiin, omaisiin, läheisiin tai ulkopuolisiin henkilöihin tai muihin tekijöihin. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tilanteiden tuomisesta esihenkilön sekä työyhteisön tietoon. Pääasiallinen vastuu on hoivakodin johtajalla. Vaara ja uhkatilanteista on laadittu oma ohjeistuksensa. Ohjeistus säilytetään perehdyttämiskansiossa. Yksikössä on myös kirjallinen yksintyöskentely ohjeistus.

Infektioita ja tarttuvia tauteja ehkäistään hyvällä hygienialla. Tilojen puhtaudesta huolehtii Attendo Syystuudessa oma siistijä. Hänen tehtävänä on tiedottaa, ohjeistaa ja opastaa omalta osaltaan, kuinka pesuaineita käytetään infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen ehkäisyssä. Hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja. Hän tekee yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**

Attendo Syystuudessa sairaanhoitaja huolehtii työntekijän lääkehoidon osaamisesta. Hän vastaanottaa LOVE-tentit sekä lääkenäytöt. Hän perehdyttää lääkehoitosuunnitelman mukaisesti työntekijän lääkehoidon käytänteisiin perehdytyslomakkeen avulla. Hän vastaa lääkkeiden asianmukaisesta säilyttämisestä yhteistyössä lääkeluvallisten hoitajien kanssa. Seuraa lääkkeiden kulutusta yhdessä lääkärin, muun hoitohenkilöstön sekä apteekin kanssa yhteistyössä.

Jokainen lääkevastuuvuorossa oleva työntekijä vastaa oman vuoronsa aikana lääkehoidon turvallisuudesta. Kirjaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeamat ja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin vakavan poikkeaman sattuessa. Poikkeamat hän kirjaa asiakastietojärjestelmään sekä tekee kirjallisen poikkeama- ilmoituksen.

Vakavat poikkeamat käsitellään heti ja muut hoitokotipalaverissa kerran kuukaudessa. Poikkeaman käsittelyssä laaditaan korjaussuunnitelma sekä seuranta. Tarvittaessa arviointivaiheessa tehdään lisämuutoksia, jos tehty

muutokset eivät ole olleet riittäviä tai toimivia. Sovitaan uudesta arviointijaksosta tai palataan asiaan tarvittaessa jo aikaisemmin.

Hoivakodilla tehdään lääkehoitoon liittyen riskikartoitusta jatkuvasti ja vähintään vuosittain lääkehoitosuunnitelman päivituksen yhteydessä. Keskeisimmiksi riskitekijöiksi olemme havainneet:

- a. Työn organisointiin liittyvät ongelmat: Keskeytykset ja kiire.
- b. Osaamiseen liittyviä ongelmia: Lääkkeiden vaikutuksen arviointiin liittyvät puutteet, lääkkeiden yhteisvaikutuksista ei tiedetä tarpeeksi, asukkaiden monilääkityksellisyys haasteellista hallita, lääkkeiden saman tyyppiset nimet, rinnakkaisvalmisteita käytössä paljon, jossa sekaantumisvaara mahdollinen, puutteellinen perehdyttäminen/perehtyminen lääkehoidon kokonaisuuteen.
- c. Todelliset poikkeamat: Lääke jää antamatta, lääkkeen jakovirhe jaettaessa, lääkkeiden löytyminen lattialta ruokailujen jälkeen, jolloin asukas ei ole saanut lääkettä, asukas sylkee lääkkeen tai ei suostu ottamaan lääkettä.
- d. Kirjaamiseen liittyviä ongelmia: Annetun lääkkeen vaikutusten kirjaaminen vähäistä, yksikössä ei erillisiä kirjaamisohjeita (Hilkan ohjeistusta ei ole luettu). Puhelimessa saatujen lääkemääräysten kirjaaminen
- e. Asukkaaseen liittyviä ongelmia: Sitoutumattomuus lääkehoitoon, asukas ei ymmärrä, että kyseessä on lääke sairauden hoitoon tai estoon

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;**

Attendo Syystuudessa asiakastiedot kirjataan Hilka-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset järjestelmään tekee vuorossa oleva hoitaja henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Jokaisella työntekijällä on järjestelmään henkilökohtaiset tunnukset, jotka johtaja pyytää Attendon tietohallinnolta työsuhteen alkaessa.

Hoitosuhteen päättyessä asukas ulos kirjataan ja hoitosuhteen aikana syntyneet tiedot tulostetaan ja toimitetaan asukkaan hyvinvointialueen arkistoon.

Attendo Syystuudessa syntyy myös kirjallista tietosuojan alaista tietoa. Asukkaan hoitoon liittyvä kirjallinen tieto kerätään asukaskohtaisiin kansioihin, jotka säilytetään lukitussa toimistossa. Muu kirjallinen tieto on hoivakodin johtajan lukitussa toimistossa.

Työsopimuksessa on maininta vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta. Lisäksi salassapitovelvollisuus kuuluu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammatillisiin periaatteisiin. Salassapitovelvollisuus koskee niin henkilöstöön, asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin sekä työyhteisöön liittyvään tiedon saantiin.

Jokainen työntekijä suorittaa GDPR- tietosuojakoulutuksen vuosittain valo- oppimisympäristössä, jonne hän pääsee saamallaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Suoritettuaan koulutuksen, työntekijä tulostaa suoritustodistuksen, jonka toimittaa esihenkilölle. Suoritus päivämäärä kirjataan henkilötietojärjestelmään.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Attendo Syystuulen henkilöstö mitoitus on 0,6 ja 1.4.2023 alkaen 0,65 työntekijää asukasta kohden. Tarvittaessa henkilöstöä on mahdollisuus lisätä ottaen huomioon asukkaiden hoitoisuus sekä sopimusten vaatimukset.

Syystuudessa, arki-aamuissa työskentelee kuusi- kahdeksan hoitajaa suhteutettuna mitoitukseen ja iltavuorossa neljä hoitajaa. Viikonloppuisin ja juhlapyhinä molemmissa vuoroissa neljä hoitajaa. Yövuorossa on yksi hoitaja. Asukkaiden sijoittamisessa huomioidaan yöaikainen turvallisuus asukkaan hyvinvoinnin kannalta. Yöhoitaja on yön aikana säännöllisesti yhteydessä toisen hoivakotiyksikön yö hoitajiin.

Arkipäivisin hoitokodin siisteydestä huolehtii laitoshuoltaja. Hänen tehtävä kuvaansa kuuluu myös pyykkihuolto yhteistyössä vuorossa olevan tukityöntekijän kanssa. Laitoshuoltajan vastuulla on huolehtia siivoustarvikkeiden, pesuaineiden ja hygieniatarvikkeiden riittävydestä sekä huolehtia tavaratilaukset hoivakodin johtajalle.

Tukityöntekijä on joka päivä aamu- ja iltavuoroissa myös juhlapyhinä. Hän työskentelee pääsääntöisesti keittiössä ja huolehtii 2 x viikossa elintarvikekuorman purkamisesta ja tavaroiden laittamisesta asianmukaiseen säilytykseen sekä huolehtii yhdessä laitoshuoltajan kanssa pyykkihuollosta.

Tilojen perussiivoukseen sekä ikkunoiden pesuun voidaan ottaa laitoshuoltajan avuksi toinen siistijä/laitoshuoltaja tarpeen mukaan tai käyttää ulkopuolista palvelua.

Iltaisin ja viikonloppuisin vuorossa olevat hoitajat huolehtivat WC-tilojen puhtaudesta sekä huoneiden yleisestä siisteydestä. Tukityöntekijä huolehtii yleisten tilojen siisteydestä.

Tarvittaviin sijaisuuksiin pyritään ottamaan koulutettuja hoiva-avustajia, lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Jos koulutettua sijaista ei ole saatavilla sijaisuuteen otetaan kouluttamaton hoitoapulainen.

Sijaiseksi pyritään ensisijaisesti ottamaan henkilö, joka on jo perehtynyt hoivakodin toimintaan ja asukkaisiin. Ajoittain sijaisuuksiin joudutaan ottamaan myös sijaisia, jotka eivät ole yksikössä aikaisemmin työskennelleet. Heidän kanssaan työskentelee aina yksikköön ja asukkaisiin perehtynyt vakituinen koulutettu hoitaja tai pitkäaikainen koulutettu sijainen.

Hoiva-avustajan sekä hoitoapulaisen kanssa työvuorossa on aina koulutettu, lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Asukas huoneissa ja yleisissä tiloissa ei ole mattoja, käytävät ja yleiset tilat pyritään pitämään avoimina. Asukas huoneiden sisustamisessa ja kalustamisessa omaisia ohjeistetaan ottamaan turvallisuustekijät huomioon.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja hyvä valaistus. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Hoivakodin ulko-ovet ovat aina lukittuna. Hoitaja avaa oven asukkaille sekä vierailijoille omalla avaimellaan. Hoitajilla on siis tiedossa aina hoivakodilla olevat ulkopuoliset henkilöt sekä niiden määrä.

Hoivakodilla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Siihen kuuluu asukkaan käteen laitettava henkilökohtainen hälytin, jolla asukas saa nappia painamalla kutsuttua hoitajan luokseen. Hoitajalla on vastaanotin, josta hän näkee, minkä huoneen asukas apua tarvitsee. Kutsujärjestelmä ei ole aukoton, esimerkiksi asukas voi ottaa rannekkeen pois kädestään, vaikka häntä on ohjeistettu pitämään se aina ranteessaan kuten kelloa. Laitteiden huoltoon toimittamisesta vastaa hoivakodin johtaja, saadessaan tiedon huolto tai korjaus tarpeesta.

Henkilökohtaiset apuvälineet saadaan asukkaille Kaavin terveysaseman fysioterapia ja apuvälinepalvelusta. Asukkailla olevia apuvälineitä ovat erilaiset liikkumisen apuvälineet, Turnerit, painehaavapatjat, erilaiset raajatuet tai muut asukkaan toimintakyvyn tukemiseen tarkoitettut apuvälineet. Apuvälineiden huollot ja korjaukset tapahtuvat terveysaseman apuvälinepalvelun kautta. Rikkoontuneen tai huollossa olevan apuvälineen tilalle asukas saa toisen. Apuvälineet puhdistetaan viikoittain hoitajien toimesta, jolloin myös apuvälineen kunto tarkistetaan. Yksikössä on käytössä henkilönostin. Laitteen käyttöön on osa henkilöstöstä saanut laitteen toimittajalta käyttöönotto koulutuksen. Heidän vastuullaan on opastaa laitteen oikea käyttö muulle henkilöstölle.

Tapaturma riski liittyy aina hoitotilanteisiin, siksi apuvälineiden käytön opastus ja ohjeiden noudattaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. WC- ja suihkutiloissa liukastumisvaara pesuaineiden ja veden käytön myötä kasvaa mihinkä on pyritty vaikuttamaan materiaali valinnoilla jo rakentamisvaiheessa.

Yksikössä on laadittu erillinen ohjeistus uhka- ja vaaratilanteille sekä tehty ohjeistus yksintyöskentelyyn.

Hoivakodilla on käytössä automaattinen, osoitteellinen paloilmoinjärjestelmä. Rakennus on varustettu sprinkler-laitteistolla. Jokaisessa ryhmäkodissa on käsisammutin, pikapaloposti, sammutuspeite. Poistumistiet on merkitty valaistulla poistumistiemerkillä. Paloilmoinnissa laitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuolto testaa paloilmoinnissa laitteiston säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisselvitys päivitetään vuosittain. Henkilökunta on perehtynyt siihen ja varmistanut perehtymisensä allekirjoituksellaan. Palo ja pelastussuunnitelma sekä poistumissuunnitelma on päivitetty 5/2022. Molemmat ovat olleet palo- ja pelastusviranomaisen hyväksyttävänä. Palotarkastus on suoritettu 19.5.2022. Henkilökunnalle on järjestetty alkusammutus- koulutusta ja poistumisharjoitus joulukuussa 2022

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Attendo Syystuudessa asukastiedot kirjataan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset järjestelmään tekee vuorossa oleva hoitaja henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Hoitosuhteen päättyessä asukas ulos kirjataan ja hoitosuhteen aikana syntyneet tiedot tulostetaan ja toimitetaan asukkaan kotikunnan arkistoon.

Hilkka asiakastietojärjestelmän viesti toimii myös henkilökunnan tiedotuskanavana. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Tiedottamisesta vastaa yksikön esihenkilö, tiimivetäjä, ASKO-valmentaja sekä luottamusmies.

Asukkaiden omaiselle tiedottaminen tapahtuu puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti. Asia sovitaan aina omaisen kanssa erikseen.

Työsopimuksessa on maininta vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta. Lisäksi salassapitovelvollisuus kuuluu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammatillisiin periaatteisiin. Salassapitovelvollisuus koskee niin henkilöstöön, asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin sekä työyhteisöön liittyvään tiedon saantiin.

Jokainen työntekijä suorittaa GDPR- tietosuojakoulutuksen vuosittain valo- oppimisympäristössä, jonne hän pääsee saamallaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Suoritettuaan koulutuksen, työntekijä tulostaa suoritustodistuksen, jonka toimittaa esihenkilölle.

### **Riskien hallinnan työnjako**

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

Attendo Syystuudessa on toiminnot jaettu vastuualueisiin ja jokaiselle vastuualueelle on nimetty päävastaava ja varavastaava. He vastaavat myös vastuualueidensa riskien arvioinnista, tiedottamisesta, korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja valvonnasta yhteistyössä muun henkilöstön sekä hoivakodin esihenkilön kanssa. Vastuualueiden hoitajat tekevät yhteistyötä keskenään, kuuntelevat muiden ehdotuksia ja toiveita sekä informoivat esihenkilöä havaitsemistaan epäkohdista sekä korjaus- /kehitysehdotuksista. Yhdessä mietitään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä, arvioidaan käytäntöjen toimivuutta ja muutetaan tarvittaessa uudelleen. Vastuualue- taulukko on tallennettu N: asemalle.

### **Riskienhallinta infektio- ja 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 leviäminen toimintayksikköön?**

- Huolehditaan, että töihin ei tulla sairaana. Tarvittaessa työterveyshuollon arvio.
- Henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Ei työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Vierailulle ei tulla sairaana. Noudatetaan valtakunnallisia ja paikallisia viranomaisohjeistuksia
- Seurataan uusien asukkaiden mahdollisia infektio- oireita

### **Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?**

- Tiedotetaan ajantasaisesti asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Huolehditaan hyvästä käsi- ja yskimishygieniasta kaikkien kohdalla
- Huolehditaan käsienspesu mahdollisuudesta ja opastetaan tarpeen mukaan
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
- Tiedotetaan lisävarotoimista ohjeistuksen mukaisesti

- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisia varotoimia sekä kosketus- ja pisaravarotoimia
- Varmistetaan suojainten saatavuus
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Seurataan asukkaiden mahdollisia hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa henkilökunnan hengitystieinfektioiden oireita.
- Henkilökuntamme ja asukkaamme ovat saaneet koronarokotteet ohjeen mukaisesti

<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/audit-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 ruokailevat ja heidät hoidetaan huoneissaan
- tehostettu siivous
- 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 esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

**Edellä mainitun lisäksi:**

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita asukkaita tai työntekijöitä

- työntekijöiden ohjeen mukainen suojautuminen
- lääkehoito toimii normaalisti, yhteistyö apteekin kanssa
- Asukkaan pesu/peseytyminen omassa huoneessa
- Ateriapalvelut toimivat normaalisti, kaikki asukkaat ruokailevat omassa huoneessaan
- Siivouksessa pyritään huolehtimaan pintojen, ovenkahvojen, wc- tilojen jne puhtaudesta tehostetusti
- Tiedottaminen hoidetaan sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimella.
- Vierailuita rajoitetaan/kielletään
- Ulko-ovessa/hoitokodin ovesa tiedote. Omaisille tiedottamisesta huolehtii yksikön johtaja

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

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

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

- 1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen.

Raportointi tehdään Attendo Syystuulen yksikössä sähköisellä poikkeamalomakkeella, joka tulostetaan ja tallennetaan kansioon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Attendo Syystuulussa käytetään Attendo Quality-laadunhallintajärjestelmää. Laatukoordinaattori vie poikkeamat järjestelmään ja hoivakodin johtaja käy ne järjestelmässä tarkastamassa ja hyväksymässä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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. Korjaavien toimenpiteiden seuranta on jatkuvaa ja niihin puututaan välittömästi ja tarvittaessa muutetaan käytäntöä uudelleen. 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.

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

- 2. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Attendo Syystuulen yksikössä toimiston ilmoitustaululta, perehdytyskansioista sekä sähköisessä muodossa työyksikön N- asemalta. Ohjeen ja lomakkeen sijainnista on tiedotettu yhteisessä palaverissa sekä aina uuden työntekijän tullessa perehdyttämisen yhteydessä. 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 esihenkilölle, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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.

- 3. Muutoksista tiedottaminen:** Tehdyistä muutoksista tiedotetaan Attendo Syystuulen henkilökuntaa yhteisissä palaverissa. Palaveri käytäntöä on Syystuulella kehitetty. Kerran kuukaudessa pidetään yksikön esimiehen johtama palaveri. Palaverista laadittavaan muistioon jokainen on velvollinen tutustumaan. Koko henkilökuntaa koskevissa asioissa hoitokodin johtaja tiedottaa henkilökuntaa myös sähköpostilla, Hilikka-viestiltä tai tekstiviestillä, jotta tieto varmasti saavuttaa jokaisen työntekijän. Palaverimuistiot tallennetaan Hilikka- viestinä sekä palaverikansioon. Hoivakotiyksikkö pitää myös viikoittaisen tiimipalaverin sairaanhoitajan/tiimivastaavan toimesta, jossa käsitellään yksikön yhteisiä asioita ja sovitaan yhteisistä yksikköä koskevista asioista. Palaverista tehdään muistio, joka tallennetaan N- asemalle. Viikko palaveriin osallistuu yksikön esihenkilö vähintään kerran kuukaudessa.

Asiakkaille muutoksista tiedotetaan tarvittaessa suullisesti asukkaiden kokoontuessa ruokailemaan tai kahvittelemaan tai muun yhteisen hetken aikana. Omaisille/läheisille tiedottaminen tapahtuu tarpeen mukaan omaisen tai läheisen tullessa vierailulle, puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla. Tiedottamisessa noudatetaan omaisen/läheisen toivomusta eli puhelimitse, jos näin he haluavat tai sähköpostilla jos heillä on se käytössä. Attendo Syystuulella on käytössä Attendon mallin mukainen omais- /läheiskirje, jota voidaan käyttää myös tiedottamisen apuna.

Yhteistyökumppaneille muutoksista tiedotetaan puhelimitse tai sähköpostitse yleisimmin.

#### 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. Attendo Syystuulen omaavonntasuunnitelman laadintaan on osallistunut koko henkilöstö. Henkilökunta on yhdessä ryhmissä työstänyt suunnitelmaa päivitetyle pohjalle. Yksikön johtaja on tarkistanut ja korjannut sekä lisännyt puutteelliset tiedot suunnitelma pohjaan. Päivitettyyn omaavonntasuunnitelman perehtyy jokainen työntekijä ja myös sijaiset. Omaavonntasuunnitelmaan perehtymisen jokainen työntekijä varmentaa allekirjoituksellaan.

##### **Yksikön esimies**

Hoivakodin johtaja Kirsi Leskinen

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

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

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti hoitokodin sisääntuloaulassa sekä Attendo Syystuulen verkkosivuilta, missä se on kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettuna hoitokodin N- asemalla. Lisäksi se laitetaan Hilkka- viestinä henkilöstölle luettavaksi. Omavalvontasuunnitelma toimitetaan sähköisenä asiakaskuntiin. Omavalvontasuunnitelman lukeminen kuuluu sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdytykseen. Suunnitelmaan tutustumisen jokainen varmentaa allekirjoituksellaan.

## **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 muutettua hoivakotiin.

Asukkaan palvelutarve arvioidaan hoidon alkaessa yhdessä asukkaan, omaisen/läheisen, asioidenhoitajan sekä terveydenhuollon asiantuntijan kanssa. Asukkaan palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asukkaan jäljellä oleva toimintakyky. Toimintakykyarvion tekemisessä hyödynnetään asukkaalle tehtyä voimavara- ja hoivasuunnitelmaa, joka laaditaan kuukauden sisällä asukkaaksi tulemisesta. Asukkaalle nimetään omahoitaja (varaomahoitaja), joka vastaa voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimisesta yhteistyössä asukkaan, asukkaan läheisten sekä hoitotiimin kanssa. Suunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asukkaaksi tulemisesta. Asukkaalle nimetty omahoitaja tekee yhteistyötä omaisten ja muun henkilökunnan kanssa saadakseen parhaan mahdollisen kuvan asukkaan toimintakyvystä.

Apuna toimintakyvyn arvioinnissa on käytössä seuraavanlaisia mittareita. Ravitsemustilaa arvioidaan MNA- mittarin avulla, painon seurannalla, seuraamalla asukkaan päivittäistä ruokailua sekä yleisvoimintia. Jos asukkaan muistissa huomataan ongelmaa tai hänellä on todettu muistisairaus, tehdään hänelle MMSE- muistitesti. MMSE- tehdään kaikille hoivakodin asukkaille ensimmäisen kerran 1–3 kuukauden sisällä hoitokotiin saapumisesta. Hoitokodilla on valmius myös CERAD- tehtäväsarjan tekemiseen, joka on laajempi muistitesti ja kartoittaa vielä tarkemmin asukkaan toimintakykyä. Muistitestit uusitaan noin puolen vuoden välein, tarvittaessa tai lääkärin ohjeen mukaisesti. Attendo Syystuulussa on käytössä RAI- toimintakykymittari, joka on otettu käyttöön elokuussa 2019. Tavoitteena on kartoittaa mahdollisimman kattavasti asukkaan toimintakyky ja avun tarve. Lisäksi apuna arvioinnissa toimivat lääkärin ja hoivakodin hoitohenkilökunnan arviota asukkaan toimintakyvystä sekä toimintakykyä rajoittavista sairauksista. Muita käytössä olevia arviointimenetelmiä ovat fysiologiset mittaukset, kuten verenpaine, verensokeri sekä FRAT- lyhyt kaatumisvaaran arviointimittari.

### **4.2.1 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa.

Voimavara- ja hoivasuunnitelma laaditaan 1 kk kuluessa asukkaan saapumisesta hoivakotiin. Suunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Hilkka). Voimavara ja hoivasuunnitelman pohjan laatii omahoitaja yhteistyössä sairaanhoitajan sekä yksikön toisten hoitajien esiin tuoman tiedon pohjalta. Päivittämisestä vastaa omahoitaja 3–6 kk välein tai asukkaan voinnin muuttuessa.

Omahoitaja sopii asukkaan ja omaisen/läheisen kanssa hoitopalaverista, jossa voimavara- ja hoivasuunnitelma käydään yhdessä läpi. Palaverissa keskustellaan suunnitelmasta ja tehdään tarvittavat korjaukset. Kaikkien osapuolten hyväksyessä suunnitelman, osapuolet hyväksyvät sen allekirjoituksellaan. Kirjallinen suunnitelma tallennetaan asukaskansioon. Suunnitelma palaveri pidetään 1 x vuosi. Tarvittaessa palaveriin osallistuu omahoitajan lisäksi sairaanhoitaja ja/tai hoivakodin johtaja sekä hoitava lääkäri..

Hoivakodin henkilökunnan tulee perehtyä kaikkiin yksikön voimavara- ja hoivasuunnitelmiin. Suunnitelman laatimisella varmistetaan asukkaana yksilöllinen, hyvä hoito. Voimavara- ja hoivasuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

#### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Asukkaan itsemääräämisoikeuden huomioimiseen Attendo Syystuudessa kuuluu asukkaan kuunteleminen häntä koskevissa asioissa ja toiveiden huomioiminen mahdollisuuksien rajoissa, kuten ruokailussa, ulkoilussa, aktiviteeteissa ja omahoitajahetkissä. Asukas saa osallistua hoivakodilla järjestettäviin tapahtumiin vointinsa ja halujensa mukaan. Ketään ei pakoteta, mutta kannustetaan osallistumaan.

Tuetaan asukkaan omatoimisuutta ja voimavaroja antamalla aikaa päivittäisistä toimista selviämisessä. Annetaan apua siellä missä hän tarvitsee. Kysellään, kannustetaan ja opastetaan. Annetaan asukkaalle mahdollisuus ilmaista tunteensa.

Hoitotyön ammattilaisina on meidän huomioitava hyvänhoidon kriteerit, terveyden- ja sairaanhoidon kannalta välttämättömät toimet sekä asukkaan turvallisuus. Jos asukkaan kanssa ei päästä yhteisymmärrykseen, on meidän mietittävä yhdessä, kuinka selvitään vaikeista ja haasteellisista tilanteista asukkaan kanssa. Annamme aikaa asukkaalle rauhoittua ja miettiä tilannetta. Kysymme uudelleen, vaihdamme hoitajaa. Huomioimme yksilölliset tavat ja tottumukset. Tarvittaessa konsultoimme hoitavaa lääkäriä, jos hoidolliset keinot eivät riitä.

##### **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 luotettavia 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.

Attendo Syystuudessa on käytössä joitakin asukkaan liikkumista rajoittavia toimia, kuten sängyissä laitojen, tuolissa haaravyön käyttö mahdollisuus, asukasturvallisuuteen liittyen. Käytössä on myös hygienihaalari, jota käytetään pääsääntöisesti yöaikaan tarpeen mukaan asukkaalla, joka sotkee eritteillä. Attendo Syystuudessa asukas huoneet saa lukittua, mikäli asukas on erittäin levoton ja pyrkii toisten asukkaiden huoneeseen. Jos asukkaan rajoittamista omaan huoneeseen tarvitaan, on siihen oltava kirjallinen lupa sekä kirjallinen ohjeistus. Rajoittaminen kirjataan tarkasti Hilikka asiakastietojärjestelmään. Rajoittamisessa noudatetaan myös laadittua ohjeistusta, joka ohjaa yksiselitteisesti toimintaa.

Kaikkiin asukkaan liikkumista tai itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin pyydetään kirjallinen lupa hoitavalta lääkäriltä. Rajoittavien toimenpiteiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään lääkärin myöntämän luvan ohjeistuksen mukaisesti. Ennen rajoitteiden käyttöön ottamista, asiasta keskustellaan asukkaan omaisen/läheisen tai asioiden hoitajan kanssa. Asukkaan kanssa pyritään asiasta myös keskustelemaan ja selittämään toimenpiteen tarve hänen hyvinvointinsa kannalta. Rajoittavista toimenpiteistä luovutaan heti kun tarve poistuu. Rajoittamistoimenpiteet on kirjattu sähköiselle lomakkeelle, joka löytyy yksikön koneelta. Kaikki rajoittamistoimiin liittyvät huomiot kirjataan tarkasti Hilikkaan- sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Yksikössä on ikäihmisiä, joilla fyysisiä ja psyykkisiä rajoitteita, jotka voivat aiheuttaa haasteita asukkaan ymmärtää rajoitteiden tarpeellisuutta hänen hyvinvointinsa ja hyvän hoitonsa kannalta.

Attendo Syystuudessa käytössä olevat rajoitteet ovat asukasturvallisuuden kannalta välttämättömiä ja käytössä vain, mikäli asukkaan turvallisuutta ei pystytä ilman rajoitteita takaamaan. Mikäli asukkaan tarve rajoittamistoimenpiteille

poistuu, voidaan rajoitteet purkaa välittömästi. Hoivakodin ulko-ovet ovat kuitenkin aina lukittuna, sillä hoivakodissa hoidetaan muistisairaita asukkaita. Ulko-ovien lukitseminen on asukas turvallisuudesta huolehtimista.

### **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 sosiaalihoitolaissa § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, 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, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

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

Tiedon saatuaan hoivakodin johtaja ottaa asian keskusteluun välittömästi asiaan liittyvien henkilöiden kanssa tai asia käydään läpi yhteisessä palaverissa. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja tehdä korjausehdotuksia. Sovitaan korjausehdotusten seuranta ja aikaväli. Hoivakodin johtaja seuraa tiiviisti ja puuttuu välittömästi uudelleen, jos kuulee tai huomaa epäasiallisen toiminnan jatkuneen. Tarvittaessa hoivakodin johtaja on yhteydessä omaan esimieheensä sekä henkilöstöhallintoon lisäohjeistuksen saamiseksi.

Epäasialliseen kohteluun liittyvät asiakirjat hoivakodin johtaja säilyttää lukollisessa tilassa, erillään muista asiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Attendo Syystuudessa hoidetaan ikääntyneitä. Asukas ja hänen omaisensa voivat käydä tutustumassa hoivakodin toimintaa ja ennakoivasti. Tuolloin esitellään hoivakodin tilat sekä toimintaperiaatteet ja -tavat. Asukkaalla ja omaisella on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tuoda esille omia toiveitaan. Tapaamisessa korostetaan hyvän yhteistyön ja palautteen antamisen ja saamisen tärkeyttä hoivan, hoidon ja toiminnan kehittämisen kannalta. Asukas ja/tai omainen/läheinen osallistuvat voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman seurannassa huomioidaan asukkaan ja omaisten toiveet ja palautteet.

Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, hoivakodin johtajalle puhelimitse/sähköpostina, Attendon virallisia palautekanavia käyttäen tai hoivakodin tuulikaapissa olevaan palautelaatikkoon. Palautteen voi antaa nimettömänä. Toivottavaa on, että palaute tulisi välittömästi olisi se sitten risuja tai ruusuja. Ilman palautetta toiminnan kehittäminen on yksi puolista. Asiakaspalautetta kerätään vuosittain myös asiakastytyytyväisyys kyselyin. Tuloksia pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.

Omahoitajat pitävät yhteyttä omaisiin sovitulla tavalla, puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Omaisia ja läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaan arkipäivään. Esimerkiksi osallistumalla virikehetkiin, lukemalla ääneen lehtiä tai kirjoja, ulkoilemalla asukkaiden kanssa yms. käyttäen omaa osaamistaan. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä pyydetään ehdotuksia ja toiveita viriketoiminnan järjestämiseen ja he ovat tervetulleita yhteisiin hetkiin. Asukkaille järjestetään kerran kuukaudessa asukaspalaveri, jossa keskustellaan heidän toiveistaan ja ajatuksistaan

Asukkaan läheiset ovat tervetulleita hoivakodille ja saavat osallistua hoivakodin toimintaan mahdollisuuksien rajoissa. Hoivakodilla ei ole käytössä tiukkoja vierailuaikoja vaan meille voi tulla silloin kun läheiselle sopii. Ainoa toive on, että myöhään iltaisin vierailuja vältettäisiin. Iltapalan jälkeen hoivakoti ja sen asukkaat alkavat valmistautua nukkumaan.

Kaksi kertaa vuodessa hoivakodilla järjestetään omaisten iltapäivä, johon toivotaan mahdollisimman monen omaisen pääsevän osallistumaan. Tavoitteena on hyvää keskustelua, mukavaa yhdessä oloa ja tiedon, ajatusten ja toiveiden vaihtoa.

Attendo Syystuulella tapahtumia pääsee seuraamaan nykyisin myös instagramin kautta kuvina ja videoina.

### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa.

Hoitokodin eteisessä on palautelaatikko, johon omaiset voivat halutessaan jättää palautetta/toiveen. Niin risut kuin ruusutkin ovat tervetulleita. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Laatuvalvoo työntekijöiden keskuudesta valittu, laatukoordinaattori yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Attendo Syystuuleen on tulossa ensimmäinen asiakastyytyväisyyskysely. Kyselystä saatavien tulosten perusteella laaditaan kehittämissuunnitelma vuodelle 2022.

## **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Muistutukset toimitetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueelle, jossa sosiaalijohtajana toimii Marena Paahto. Muistutukset vastaanottaa Syystuulen johtaja Kirsi Leskinen.

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

Kuopion kaupungin sosiaaliamies Antero Nissinen  
puh. 044 718 3308, [sosiaaliamies@kuopio.fi](mailto:sosiaaliamies@kuopio.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä Attendo Syystuulen eteisessä olevassa lokerikossa. 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](http://www.kkv.fi))

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

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

Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian tiedon saannista. Tavoitteena on 4 viikon aika, jona aikana muistutus käsitellään ja tehdään tarvittavat vastineet sekä korjaavat toimenpiteet. Sovitaan seuranta aika sekä tehdään tarvittaessa uusi suunnitelma asian korjaamiseksi.

### **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 voimavara- ja hoivasuunnitelma, 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.

Attendo Syystuudessa pyrimme huomioimaan asukkaamme yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tuemme ja ylläpidämme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä yksilö- ja ryhmävirikkeiden ja päivittäisten hoitolinjausten avulla. Työskentelyssämme toimimme aina kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti. Kuntouttavaan työskentelyyn kuuluu asukkaan omatoimisuuden ja jäljellä olevan toimintakyvyn tukeminen. Lisäksi kannustamme asukkaitamme sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja avustamme siinä mahdollisuuksien mukaan.

Hoivakodilla käy ulkopuolisia vierailijoita, jotka tuovat toimintaamme erilaista virikkeellisyttä. Hoivakodilla huomioidaan myös juhlapyhät ja merkkipäivät asiaan kuuluvalla tavalla esimerkiksi koristelut, askartelut ja tarjoilut. Henkilökuntaa kannustetaan omien vahuuksiensa mukaan asukkaiden viriketoiminnan järjestämiseen (askartelu, laulaminen, jumppaaminen ym.). Asukkaille tarjotaan mahdollisuus myös ulkoiluun itsenäisesti, omaisen tai hoitajan avustamana. Kesä aikaan asukkaat voivat ulkoilla itsenäisesti hoivakodin takapihalla tai terassilla. Hoivakodin takapihalta löytyvät kasvatustaikot, joissa on viljelty erilaisia kasviksia asukkaidemme iloksi.

Omaisiet, läheiset tai vapaaehtoisjärjestöjen toimijat ovat tervetulleita hoivakodille. Vapaaehtoisjärjestöihin olemme yhteydessä tarpeen mukaan. Kuten SPR- ystävöimintä, eläkeläisjärjestöt, koulut ja päiväkodit. Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua kunnan tai seurakunnan järjestämiin kerhoihin ja tilaisuuksiin omien voimavarojensa mukaisesti.

Asukkaiden omaiset ja läheiset toivotetaan tervetulleeksi hoivakodille. Heiltä toivotaan saatavan palautetta onnistumisista ja epäonnistumisista. Omaisten ja asukkaiden toiveita pyrimme toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Omahoitajat toimivat asukkaan asioiden hoitajana hoitokodilla. He pyrkivät antamaan aikaa asukkaalle yksilöllisesti. Tiedottavat asukkaan toiveista muulle henkilökunnalle ja omaisille.

Sairaanhoitajan vastuulla on asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta huolehtiminen.

Attendo Syystuudessa käy Attendon oma fysioterapeutti kaksi kertaa viikossa. Fysioterapiapalvelut asukkaat maksavat itse.

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 omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Syystuudessa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista on

otettu käyttöön laadunhallinta järjestelmän myötä ja se toimii ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään erilaisia asukkaan toimintakykyä arvioivia mittareita (MMSE, ADCS-ADL, CERAD, FRAT). Asukkaan ravitsemusta seurataan MNA- mittarilla sekä ravitsemukseen liittyen painoa vähintään 1 x kk ja tarvittaessa useammin. Lisäksi seurataan vähintään 1 x kk verenpainetta, pulssia sekä verensokeria. Syystuudessa on käytössä myös RAI- mittaristo

Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asukkaan lääkemutokset kirjataan Hilikka- asiakastietojärjestelmään ja siellä osioon lääkitys sekä lääkelistalle.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaan voinnissa tapahtuvia muutoksia miettimällä onko lääkityksellä toivottu vaikutus vai onko kyseessä uusi tai vaikeutuva oire, sairaus tai lääkehaitta. Lääkkeiden vaikutusten seuranta toteutetaan myös käyttämällä lääkekohtaisesti soveltuvia mittareita, esimerkiksi verensokerin- ja verenpaineen seuranta sekä painon seuranta. Lääkehoidon vaikutuksia seuraavat asiakkaan lisäksi kaikki hänen hoitoonsa osallistuvat henkilöt. On tärkeää varmistaa tiedon välittyminen kaikille hoitoon osallistuville henkilöille, asiakkaalle itselleen ja hänen läheisilleen. Asiakkaan lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia kirjataan asiakastietojärjestelmään

Lääkäri vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista. Hoitavan henkilökunnan vastuulla on informoida havaitusta lääkehoidon vaikuttavuudesta tai sivu- ja haittavaikutuksesta hoitavaa lääkäreitä. Kiireellisissä tapahtumissa konsultoidaan päivystävää lääkäreitä. Mikäli asiakkaalle aiheutuu yliherkkyysoireita lääkkeitä, lääkitys lopetetaan välittömästi, kirjataan tämä lääke asiakirjoihin ja asiakkaan allergioihin.

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

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

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

Attendo Syystuulen ruokapalvelut tuottaa Attendo Elotupa. Attendo Syystuulen ateriat noudattavat Attendon ruokalistoja. Attendo Syystuudessa on työntekijöiden keskuudesta valittu ravitsemusvastaava, joka ohjaa ja valvoo asukkaan oikean ravitsemuksen toteutumista. Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara- ja hoivasuunnitelmaa. Selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Aamupala valmistetaan hoitokodilla noudattaen ruokalistaa. Lounas tuodaan arkisin Elotuvalta tarjoilu lämpöisenä. Päiväkahvipöytä, päivällinen ja iltapala tulee Elotuvalta jäädytettynä ja ne lämmitetään tarjoilulämpöiseksi hoivakodilla.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7.00–10.00, lounas noin klo 11.00–12.00 päiväkahvi noin klo 14.00–14.30, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 18.30–19.30. Välipalaa on tarjolla koko päivän ja yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Attendo Syystuudessa omavalvontasuunnitelma on päivitetty vastaamaan muuttuvaa ruokapalvelua. Käytössä on digitaalinen omavalvontasuunnitelma.

Asukkaan 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 asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

Asukkaat 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 proteiini-pitoisia ruokia suositetaan. 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. Suunnitelman päivityksestä huolehtii laitoshuoltaja yhteistyössä hoivakodin johtajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Jokaisen uusi työntekijä perehdytetään hoivakodin käsihygienian käytäntöihin. Hoivakodilla on käytössä kirjalliset ohjeet käsien pesusta sekä oikeasta käsidesinoinnin käytöstä. Hoivakodin sisääntulokäytävien seinällä on käsidesi dispensiot sekä ohje käytöstä. Hoitajat myös käyvät tarvittaessa ohjeet läpi asukkaan ja omaisten kanssa. Asukkaille käsihygienian käytäntöjä opastetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Sairaanhoidon hygieniavastaavana ohjeistaa hoitajia uudelleen huomattavissa puutteissa käsihygieniassa. KYS:n infektiohoitaja käy pyydettäessä ohjeistamassa ja kertaamassa oikeita käsihygienian käytäntöjä henkilökunnalle. KYS:n infektiohoitajaa voidaan konsultoida aina tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen

Attendo Syystuulussa hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja. Asukkaita avustetaan pesuissa tai hoitaja tekee aamu- ja iltapesut päivittäin. Suihkussa tai saunassa asukkaat käyvät vähintään 1–2 x viikossa ja tarvittaessa useamminkin voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaisesti. Hoito- ja palvelumaksuun sisältyy peruspesuaineet, mutta muut hygienianhoitoon tarkoitetut tarvikkeet (suunhoito, parranajo välineet, kammot, harjat, deodorantit ym. muut erikoistuotteet) asukkaat hankkivat omakustanteisesti.

Asukkaiden päivittäisestä hygieniasta huolehtivat vuorossa olevat hoitajat. He tiedottavat toisille hoitajille sekä sairaanhoitajalle havaitsemistaan puutteista. Yhdessä mietitään parannus ehdotuksia ja parempia käytäntöjä. Kaikki asukkaan hygieniasta liittyvä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Pesutilanteissa huomioidaan asukkaan ihon kunto ja siinä mahdollisesti tapahtuneet muutokset. Tarkistetaan ja siistitään kynnet. Jos asukkaalla käytössä inkontinenssi suoja, arvioidaan sen toimivuus asukasta kuuntelemalla tai havainnoimalla. Ohjataan ja tuetaan asukasta hygienian toteuttamisessa voimavara lähtöisesti.

Helposti leviävistä infektioitaudeista on omat ohjeistuksensa, jotka löytyvät KYS:n hygieniohjeista. Tarvittaessa voimme konsultoida KYS:n hygieniohjaajaa. Hän käy tarvittaessa opastamassa ja perehdyttämässä henkilökuntaa ajantasaisiin hygieniakäytäntöihin. Hoivakodilla noudatetaan KYS:n hygieniohjeita, jotka löytyvät KYS:N infektioyksikön sivuilta sähköisessä muodossa.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Hammashoito:** Hammashoito toteutuu suuhygienistin tai hammaslääkärin kautta Kaavin terveysasemalla. Aika varataan tarvittaessa tai saatujen jatkohoito-ohjeiden mukaisesti hoivakodilta. Hammasproteesien hoidossa ja korjauksessa otetaan yhteys hammaslääkäriin, joka voi tarvittaessa kirjoittaa läheteen erikoishammasteknikolle. Ennen hammasteknikon käyntiä keskustellaan ensin omaisen tai asioidenhoitajan kanssa. Suun ja hampaiden hoidon asukas maksaa itse.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asukkaan kiireettömästä terveyden- /sairaanhoidosta vastaa Kaavin terveysaseman lääkärit, jonne varataan aikaa omahoitajalta. Asukkaiden säännölliset terveystarkastukset toteutetaan omalääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Huhtikuun 2017 alusta on saatu lääkärin konsultaatioajat kaksi kertaa kuukaudessa Kaavin terveysasemalle. Konsultaatioaikoina käsitellään asukkaiden terveyteen liittyvät kiireettömät asiat. Tarvittaessa lääkäri tulee käymään hoivakodilla konsultaatioajan puitteissa.

Kiireettömään hoitoon liittyvät laboratorionäytteet otetaan pääasiallisesti hoivakodilla ja ne huolehditaan hoitajien toimesta laboratorioon. Vastaukset käsitellään lääkärin konsultaatioajalla, jolloin myös saadaan lääkäriltä jatkohoito-ohjeet. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii lääkemuutosten ja jatkohoito-ohjeiden kirjaamisen Hilka –



asiakastietojärjestelmään sekä tiedottaa henkilökuntaa muutoksista. Konsultaatioista tulee lääkärin teksti jakeluna hoivakodille ja tarvittaessa lääkäri tulostaa tekstin myös heti mukaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaiden akuutti- ja perusterveydenhuolto järjestetään Kaavilla arkisin päivä aikaan. Ilta-, viikonloppu-, ja yöpäivystys on järjestetty KYS:n perusterveydenhuollon yhteispäivystyksessä. Päivystykselliset asiat kysytään omahoitajalta tai päivystävältä sairaanhoitajalta, jotka antavat jatkohoito-ohjeet konsultoituaan lääkäriä. Tarvittaessa asukas ohjautuu päivystävän lääkärin vastaanotolle terveyskeskukseen.

Asukkaan mukaan tulostetaan aina sairaanhoitajan lähete, josta selviää asukkaan yhteistiedot, lähettävän yksikön tiedot, omaiset, lääkitykset, sen hetkinen terveydellinen tilanne ja hoitoon lähettämisen syy sekä tarvittaessa poimitaan asiakastietojärjestelmästä kirjeitä läheteeseen tarkentamaan asukkaan sen hetkistä voinnin muutosta. Asukkaan lääkärikäynnistä ilmoitetaan omaiselle sekä arvioidaan saattajan tarve päivä aikaan.

Lähin keskussairaala KYS sijaitsee Kuopiossa noin 60 kilometrin päässä hoivakodista. Siellä on saatavilla perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon päivystykselliset palvelut. Sovitulle vastaanotolle asukkaan mukaan menee omainen tai hoitaja. Asukasta ei koskaan laiteta yksin. Akuuteissa tilanteissa ambulanssin henkilökunta huolehtii asukkaasta ja saattajaa ei silloin tarvita. Tarvittavat tiedot siirtyvät ambulanssi henkilöstön mukana hoitopaikkaan.

Äkillinen kuolemantapaus: Kuolemantapaus yksikössä – työohje säilytetään perehdytyskansiossa sekä tärkeät hoitotyön tiedot-kansiossa, joka sijaitsee hoitajien toimistossa, jossa se on helposti saatavilla.

Kun kyseessä luonnollinen kuolema, soitetään arkipäivisin päiväaikaan Kaavin terveysaseman päivystävälle lääkärille, jolle kerrotaan ohjeen mukaan tarvittavat tiedot. Mikäli kuolema tapahtuu illalla, yöaikaan tai viikonloppuna voidaan kuolemasta ilmoittaa seuraavana arkipäivänä Kaavin terveyskeskukselle. Epäselvissä tilanteissa, tapaturmissa tai hoitovirheestä johtuvassa kuolemantapauksessa soitetään 112. Asiasta ilmoitetaan viipymättä omaiselle. Yöaikaan omaiselle ilmoitetaan, jos hän on näin toivonut. Tieto tästä on hoitotyön tärkeät tiedot kansiossa lomakkeella: ohjeistus ilmoittamisesta omaiselle, jos asukkaan voinnissa muutosta yön aikana. Kuoleman tapauksesta ilmoitetaan omaiselle viimeistään seuraavana aamuna. Tilataan ruumisauto ja kerrotaan kuolinaika. Yöllä apua voi pyytää Elotuvalta. Arkipäivinä kuolemantapauksesta ilmoitetaan esimiehelle välittömästi. Yöaikaan tai viikonloppuna ilmoitetaan kuolemasta esimiehelle seuraavana arkipäivänä. Jos kuolemassa on jotakin epäselvää, ilmoitetaan välittömästi esimiehelle tapahtumasta.

Kaikki asiaan liittyvät tiedot kirjataan huolellisesti ja yksityiskohtaisesti asiakastietojärjestelmään siten, että ne ovat sieltä aina pienintäkin tapahtumaa myöten todennettavissa.

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

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

Attendo Syystuudessa jokainen asukas huomioidaan yksilönä, jolla on oikeus hyvään ja asianmukaiseen hoitoon. Hänellä on itsemääräämisoikeus ja oikeus tulla kuulluksi. Asukkaan jäljellä olevia voimavaroja tuetaan kaikin mahdollisin hoidollisin keinoin. Asukasta autetaan niissä toiminnoissa, joista hän ei selviä itsenäisesti.

Asukkaiden toimintakykyä havainnoi ja arvioi useampi henkilö vuorokauden aikana. Havainnot kirjataan päivittäin Hilikka asiakastietojärjestelmään. Raportointi tilanteissa kerrotaan oleelliset asiat vuoron tapahtumista sekä asukkaiden voinnista.

Asukkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisillä mittauksilla. Verenpaine, verensokeri, paino mitataan 1 x kuukaudessa, tarvittaessa useammin, jos edellisessä mittauksessa on poikkeavaa tai lääkäri on antanut erillisen ohjeen. Diabeetikoiden verensokerit mitataan säännöllisesti, mikäli asukkaalla ei tarvetta ole mitata verensokeria päivittäin. Lämpö mitataan tarvittaessa, jos aihetta epäillä asukkaan sairastuneen. Mittaukset Attendo Syystuudessa on suunniteltu niin, että ne mitataan joka kuukauden ensimmäisellä täydellä kalenteriviikolla ryhmäkodeittain. Tiistaisin Lehto, keskiviikkoisin Niitty, torstaisin Saaristo ja perjantaisin Tunturi. Verensokerit mittaa aina yöhoitaja yön viimeisellä kierrolla ja painon sekä verenpaineen aamuvuoron hoitajat.

Asukkaiden vuosikontrollien ja laboratoriotarkastusten tarpeesta päättää lääkäri. Geriatrin seurannassa olevien asukkaiden lääkityksestä sekä vuosikontrollista päättää geriatri. Akuuteissa tilanteissa kuitenkin konsultoidaan aina päivystävää lääkäriä. Asukkaat tarvitsevat yleisesti ottaen lääkärin hoitoa useammin kuin kerran vuodessa. Lääkärikäyntien yhteydessä lääkäri arvioi hoidon tarpeen ja määrää tarvittavat laboratorio kokeet ja antaa jatkohoito-ohjeet.

Sairaanhoitaja yhteistyössä muun hoitohenkilökunnan kanssa seuraa lääkitysten vaikutusta. Hän tiedottaa lääkitys muutoksista toisille hoitajille ja tiedottaa lääkityksen vaikutuksista ja ohjeistaa seurannan. Jokainen lääkeluvallinen hoitaja on velvollinen pitämään yllä lääkeosaamistaan pystyäkseen seuraamaan lääkityksen vaikutuksia. Asukkaita lähes päivittäin hoitavat tuntevat asukkaat ja huomaavat helposti muutokset asukkaan voinnissa. Tiedottavat sairaanhoitajaa tekemistään huomioista ja yhteistyössä miettivät syytä muutokselle.

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

Yksikön konsultoiva lääkäri ja sairaanhoitajat Arja Räsänen ja Riitta Pitkänen yhteistyössä muun henkilökunnan 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 hoivakodin johtaja Kirsi Leskinen ja sairaanhoitaja Arja Räsänen. Koillis-Savon ylilääkäri Ritva Vitri 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.

Läähoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta sekä henkilökunnan lääkehoidon osaamisesta on sairaanhoitaja Arja Räsäsellä.

**Yksikön lääkehoidosta vastaa:** Konsultoivan lääkärin vastuulla on asukkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu. Hän vastaa asukkaiden lääkityksen tarkistamisesta ja vaikutusten seurannasta.

Sairaanhoitaja Arja Räsänen vastaa Attendo Syystuulen

- Lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittämisestä yhdessä yksikön johtajan kanssa
- Lääkehoidon toteutumisen seurannasta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- Henkilökunnan perehdytyksestä
- Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään
- Lääkityksen ja riskitietojen selvittämisestä, kirjaamisesta
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistamisesta
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelusta, toteutuksesta, lääkehoidon toteutumisen seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista
- Asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistamisesta
- Lääkehoidon dokumentoinnista ja ohjauksesta
- Tiedon välittämisestä asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille

Kokonaisvastuu hoivakodin lääkehoidosta on sairaanhoitajalla. Hän toimii yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä, vastaa lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkii lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä.

Sairaanhoitaja valvoo lääkehoidon toteutumista. Hän myös arvioi lääkkeiden vaikuttavuutta yhteistyössä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Sairaanhoitaja tekee hoitavan lääkärin kanssa yhteistyötä lääkehoidon toteuttamisessa, tekee lääkitysmuutokset sähköiseen asukastietojärjestelmään, asukkaan lääkekorttiin ja tiedottaa lääkitysmuutoksista muulle henkilökunnalle.

Sairaanhoitaja huolehtii myös siitä, että hoivakodilla olevat ensiapulääkkeet ovat voimassa olevia ja ajantasaisia ja niitä on saatavilla tarvittaessa.

Lisäksi sairaanhoitajan vastuulla on LOVE- tenttien vastaanottaminen/valvonta, yksikön lääkehoitokäytäntöihin perehdyttäminen, lääkelupänäyttöjen vastaanottaminen ja lääkelupien myöntäminen ja toimittaminen lääkärin allekirjoitettavaksi.

Vuorolääkevastaava:

Vuorossa missä ei ole sairaanhoitaja saatavilla lääkevastuussa on lääkevastuuvuorossa oleva yksikökohtaisen lääkehoitoluvan saanut lähihoitaja. Lääkevastuuvuorolainen on aina merkitty työvuorolistaan.

- Työvuoron lääkevastaavana toimii toimipaikkakohtaisen lääkeluvan saanut lähihoitaja silloin, kun sairaanhoitaja ei ole työvuorossa
- Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille

Lääkemuutosten toteuttaminen:

Lääkemuutokset kirjataan välittömästi ja selkeästi lääkelistaan ja sähköisen asiakastietojärjestelmän lääkityshuomio kohtaan. Mikäli sairaanhoitaja ei ole työvuorossa, lääkevastuuvuorossa oleva hoitaja tekee tarvittavat muutokset lääkelistalle sähköiseen asukastietojärjestelmään. Sairanhoitaja tarkistaa tehdyt muutokset ollessaan työvuorossa. Lääkevastuuvuorossa oleva hoitaja tulostaa lääkelistan kansioon ja tiedottaa muutoksista sairaanhoitajaa ja muita yöntekijöitä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa pääsääntöisesti Kaavin terveysaseman nimetty omalääkäri/konsultoiva lääkäri. Hänen kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä. Kiireettömät asiat hoidetaan konsultaatio ajalla.

Saapuessaan hoivakotiin asukas, omainen, edunvalvoja tai asukkaan asioiden hoitaja solmii sopimuksen Kaavin apteekin kanssa, josta asukkaan lääkkeet haetaan hoivakodille. Myös Kanta- sopimus täytetään ja toimitetaan apteekkiin, terveyskeskukseen sekä tallennetaan asukkaan papereihin. Apteekkitilaus tehdään sähköisesti ja lääkkeet hoitaja noutaa apteekista. Yhteistyö apteekin kanssa on sujunut hyvin. Heiltä saa tarvittaessa apua lääkkeisiin liittyvissä ongelmatilanteissa. Tiedot asukkaalle tilattavista Anja-pussien ulkopuolisista lääkkeistä siirtyvät suojattua yhteyttä käyttäen suoraan apteekin tilausohjelmaan. Apteekki käsittelee ja pakkaa lääkkeet. Lääkkeet noutaa hoitokodin henkilökunta. Attendo Syystulessa on käytössä apteekin pussijakelu.

Kaavin terveyskeskuksesta saamme lääkäripalvelut, laboratoriopalvelut (Islab), apuvälineet(fysioterapia), haavanhoitajan palvelut sekä neuvolasta influenssarokotteet ja ohjauksen. Erikoissairaan hoidon palvelut ovat KYS:llä.

Asukkaan tietoja käsittelee hoitohenkilökunta, jolla on salassapitovelvollisuus. Mennessään sairaanhoidon- tai terveydenhoidonpalveluihin asukkaalle tulostetaan hoitajalähete Hilikka asiakastietojärjestelmästä. Lähetteeseen kirjataan tarvittavat tiedot ja lähete lähtee asukkaan tai hoitajan mukana suljetussa kirjekuoreessa hoitopaikkaan. Ambulanssi henkilökunnalle tarvittavat tiedot luovutetaan suoraan käteen sekä kerrotaan suullisesti asukkaan sen hetkinen tilanne. Lähetteestä näkyy hoivakodin yhteystiedot, josta lisätietoja saa tarvittaessa.

Taksia asukkaat joutuvat käyttämään usein. Taksi Kelan korvaamiin terveyspalveluihin tilataan yhteisestä taksikyytien järjestelykeskuksesta. Jos asukas tietoja joudutaan luovuttamaan taksille, ne ovat aina suljetussa kirjekuoreessa. Kirjekuoreen merkitään paikka ja henkilö, jolle kirjekuori tietoineen luovutetaan. Asukkaat käyttävät paikallisia kampaaja ja jalkahoitaja palveluita, jotka hoitajat tilaavat.

#### ***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.

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Elintarvikkeet toimittaa Meira Nova kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja torstaisin tehdyn tilauksen mukaisesti. Hoivakodin keittiön tukiyöntekijä tarkastaa toimituksen.

Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet tilataan Lyreco Oy:ltä. Tilaamisesta huolehtii hoivakodin johtaja.

Ruokapalvelut tuottaa Attendo Elotupa, josta lounas tulee lämpimänä ja päivällinen kylmänä. Viikonlopun ja arkipyhien ateriat, lounas ja päivällinen toimitetaan kylmänä. Ateriat toimitetaan Attendon ruokalistan mukaisesti. Seuraavan viikon ateriatilaus tehdään edellisen viikon perjantaina sähköpostilla. Tilatessa huomioidaan asukkaiden mahdolliset toiveet.

Kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistöhuolto yhtiö Coor. Kiinteistöhuollolla on sopimus vuokranantajan kanssa säännöllisistä huoltotarpeista.

Jätehuollosta vastaa Jätekuikko Oy, joka vastaa jätehuollosta kokonaisuudessaan.

Työvaatteet toimittaa Segers Oy tilauksen pohjalta

Pihan- ja puutarhan hoidosta vastaa Pihavelho

## 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 holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja 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 suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Attendo Syystuulen hoitohenkilömitoitus on 0,60 ad. 31.3.2023 ja 0,65 1.4.2023 alkaen. Yksikön esihenkilö Kirsi Leskinen on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK. Yksikössä työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajaa 4 hoiva-avustajaa, yksi hoitoapulainen sekä yksi hoiva-avustaja ja kaksi lähihoitaja opiskelijaa oppisopimuksella. Lisäksi avustavaa henkilöstöä yksikössä on kaksi keittiötä ja pyykkihuolto sekä siistijä. Asukkaita yksikössä on tällä hetkellä 26 + yksi intervalli asukas. Yksikössä työskentelee lisäksi sijaisia ja keikkalaisia. Henkilökuntaa pyritään rekrytoimaan koko ajan lisää.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden 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 arkisin työaikansa puitteissa. Iltaisin ja viikonloppuisin yksikön vastuuvuorossa oleva hoitaja yhteistyössä muiden vuorossa olevien hoitajien kanssa. Käytössä on myös Attendo oman keikkalaiset.

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

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme 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 työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

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

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

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. 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 esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Atendolla on otettu käyttöön Valo-oppimisympäristö, jossa työntekijä opiskelee omassa perehdyttämislomakkeessaan mainitut kurssit ja kuittaa ne perehdyttämislomakkeelle suoritetuksi. Valossa on jokaiselle työntekijäryhmälle omat kurssi sisällöt. Osa on myös yhteisiä kaikille. Lisäksi jokainen yksikkö perehdyttää uuden työntekijän yksikkökohtaisiin käytäntöihin.

Omahoitajan tehtäviin perehdytyksessä käytetään apuna kirjallista omahoitajan tehtävät ohjeistusta. Asukkailla on nimetty omahoitaja ja varahoitaja. Omahoitajan tehtäviin ohjausta saa myös toisilta, kokeneilta hoitajilta. Ohjeistus löytyy myös perehdyttämiskansiosta.

Omahoidettavista tarvittavaa tietoa omahoitaja saa toisilta, asukkaan jo tuntevilta hoitajilta. Hän perehtyy asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä Hilka asiakastietojärjestelmään tehtyihin kirjauksiin. Hän perehtyy asukkaan hoitokertomuksiin sekä lääkärin teksteihin. Hän keskustelelee asukkaan ja omaisten/läheisten kanssa sekä havainnoin asukkaan toimintaa. Hän tekee yhteistyötä kaikkien asukasta hoitavien kanssa saadakseen parhaan ja ajantasaisen tiedon.

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

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Syystuuli toimii yksikerroksissa toukokuussa 2021 valmistuneessa yksikerroksisessa rakennuksessa, jonka kerrosala on 1182,5m<sup>2</sup>. Yksikössä on 30 asukashuonetta, joista kaksi on varattu intervalli asiakkaille. Huoneet ovat kooltaan 20 m<sup>2</sup>. Oman huoneensa asukas kalustaa itse. Intervallihuoneet on kalustettu valmiiksi.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (3 x 7 ja 1 x9) Lehto, Niitty ja Saaristo, Tunturi. Molemmassa hoivakodin siivissä on omat oleskelutilat. Ruokailutila on yhteinen kaikille ryhmäkodeille. Yksikössä on tilava terassi, pergola sekä iso aidattu piha-alue. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Yksikössä ei ole portaita vaan ulos kuljetaan luiskaa pitkin. Ryhmäkotien käytävillä on kaiteet. Kulkutilat on suunniteltu esteettömäksi, jotta liikkuminen apuvälineiden avulla olisi mahdollista ja turvallisesti.

Hoivakodin sisustamisessa on käytetty asiantuntija apua. Värimaailma on hillitty ja kodikas, sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta. sisustamisessa on huomioitu tilojen käyttötarkoitus ja käyttäjät.

Valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistukseen on pyritty kiinnittämään huomiota, että se olisi riittävä asukkaiden näkökyky huomioiden. Valaistusta on mahdollisuus säätää yksilöllisesti.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Asukkaiden käytössä on aidattu, turvallinen piha-alue, jossa on istutuksia, keinu ja istuimia. Kesäisin piha-alueella on mahdollisuus pelata, istuskella, nauttia päiväkahvit tai syödä grillimakkarat. Talvisin kulkureitit pidetään osittain lumesta vapaana. Liikkumisen esteettömyyteen ja turvallisuuteen kiinnitetään huomiota. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Attendo Syystuulella pyykki pestään omassa pyykkihuoneessa, jossa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Asukaspyykki kerätään asukkaiden huoneissa oleviin pyykkisäkkeihin. Tukityöntekijät ja siistijä vastaavat pyykinpesusta, kuivaamisesta, viikkaamisesta ja asukashuoneisiin viemisestä.

Attendo Syystuulella on oma siistijä, joka huolehtii hoitokodin ylläpito siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti. Mahdolliset eristys huoneet siivotaan päivittäin. Hoitajat huolehtivat asukashuoneiden siisteydestä aamutoimien yhteydessä. Yleiset tilat aulat, käytävät, hoitajien taukotila, toimisto ja wc:t siivotaan päivittäin.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions. Asukkailla on hälytysranneke, josta lähtee kutsu oman ryhmäkodin hoitajalle. 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 9Solutions. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

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

Turva- ja kutsulaitteista vastaa lähihoitaja/työsuojeluasiamies Henna Toivanen, lähihoitaja Virpi Kalhio sekä sairaanhoitaja Riitta Pitkänen sekä hoivakodin johtaja Kirsi Leskinen. Uudet työntekijät perehdytetään kutsulaitteiden käyttöön.

#### 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. Laitteista on laadittu manuaalinen laitekortisto, joka säilytetään henkilökunnan neuvotteluhuoneessa. Attendo Syystuulen laitteet ovat sähköisessä laiterekisterissä, jota ylläpitää IDR Oy.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja ja sairaanhoitaja 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 raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilheys 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 laitteista vastaa sairaanhoitaja Arja Räsänen yhteistyössä sairaanhoitaja Riitta Pitkäsän kanssa.

#### 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N- asemalta sekä perehdyttämiskansiosta. 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 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 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 esimiehen tiedot

Kirsi Leskinen  
Kaartotie 12, 73600 Kaavi  
Puh. 040 142 9200  
[kirsi.leskinen@attendo.fi](mailto:kirsi.leskinen@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Oma- ja valvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että oma- ja valvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset voimavara- ja hoivasuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytytyväisyyskyselyn 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.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

Oma- ja valvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

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


Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi oma- ja valvontasuunnitelmaa.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p><b>Henkilöstö:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Suora palaute - avoin kommunikointi</li><li>Perehdytys - palaverit</li><li>100% vastuu - vastuun jakaminen/ jakautuminen</li><li>Tiedonkulun parantaminen - viestit - raportointi - kirjaaminen - palaverit</li></ul> <p><b>Asukkaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Mielipiteiden kysyminen - kuunteleminen - kommunikointi</li><li>Osallistaminen - säännölliset asukaspalaverit</li><li>Arjessa huomiointi - tervehtiminen - koskettaminen - rauhassa tekeminen</li></ul> <p><b>Läheiset:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Omahoitajan yhteydenpito sovitusti - tiedotetaan omahoitajan roolista - uuden asukkaan vastaanotto</li><li>Sairaanhoidajan yhteydenpito säännöll.</li><li>Asukkaan kuulumisten kertominen jokaisen tehtävä</li><li>Oikea vaatetus ulkoiluun - suunnitelmallisuus</li><li>Omaisien huomiointi, tervehtiminen, pysähtyminen hetkeen</li><li>Hoivan tekeminen näkyväksi omaiselle</li></ul>	<p><b>Henkilöstö:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kommunikoinnissa kehittyminen - avoin ilmapiiri</li><li>Yhteiset linjat - sovitusta pidetään kiinni</li><li>Vastuun ja merkityksen ymmärtäminen</li><li>Tiedon kulun sujuvuus</li></ul> <p><b>Asukkaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Mielipiteet tulevat huomioiduksi arjessa</li><li>Asukas kokee turvallisuutta</li><li>Asukas kokee tulleensa nähdyksi ja kuulluksi</li></ul> <p><b>Läheiset:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Yhteydenpito toteutuu sovitusti - läheistytyväisyyden lisääntyminen</li><li>Omahoitajan roolin selkiytyminen - omaisten tiedon kasvu</li><li>Ulkoilun säännöllisyys - toteutuu jokaisen asukkaan kohdalla sovitusti</li><li>Omaisien kokee itsensä tervetulleeksi - huomioiduksi</li><li>Luottamuksen lisääntyminen ja vahvistuminen</li><li>Yhteistyön lisääntyminen ja lisääntyminen</li></ul>	<p><b>Henkilöstö:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Jatkuvaa - päivittäistä</li><li>Tiimipalaverissa arvioidaan toteutumista</li></ul> <p><b>Asukkaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Aloitetaan heti</li><li>On päivittäistä - jatkuvaa</li><li>Arvioidaan säännöllisesti toteutumista</li></ul> <p><b>Läheiset:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Sovitaan omaisen kanssa yhteydenpidon taajuus</li><li>Omaisien iltapäivä keväällä</li><li>Arviointi on jatkuvaa</li></ul>	<p><b>Henkilöstö:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Koko henkilökunta (vakituiset/sijaiset)</li><li>Tiiminvetäjä</li><li>Yksikön esihenkilö</li></ul> <p><b>Asukkaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Omahoitajat</li><li>Koko muu henkilöstö</li></ul> <p><b>Läheiset:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Omahoitajat ovat yhteydessä sovitusti</li><li>Koko henkilökunta kantaa vastuuta</li><li>Yksikön esihenkilö on yhteydessä omaisiin</li><li>Yksikön henkilö tapaa uuden asukkaan läheiset - kaikkien asukkaiden läheiset</li></ul>

Viettehän kehittämisuunnitelman osaksi Hallitse härdelliä - tavoitteita ja toimintaa!



10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kaavi 28.2.2023	
Allekirjoitus 	Nimenselvennys Kirsi Leskinen

