

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

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Oulu
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi: Oulu
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde
Toimintayksikön nimi Attendo Tähtitarhankoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Talvikankaantie 47 90630 Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat: 15 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Talvikankaantie 47	
Postinumero 90630	Postitoimipaikka Oulu
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Sanna Huhtala-Salonen	Puhelin 044 494 4342
Sähköposti <a href="mailto:sanna.huhtala@attendo.fi">sanna.huhtala@attendo.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.11.2014	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.11.2014	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.12.2014
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Lämpimät ateriat: Attendo Juhlamarssi keittiö Anja lääkkeet: Oulun III Hansa apteekki Kiinteistöhuolto: Coor Management Jätehuolto: Hauru Oy Turvallisuuteen liittyvät palvelut: Avam Security Oy.	

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

<b>Toiminta-ajatus</b> <p>Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmisuhteita.</p> <p>Tähtitarhassa asuu 15 mielenterveyskuntoutujaa, joille tarjotaan ympäri vuorokautista palveluasumista. Asukkaille laaditaan asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma heidän muuttaessaan Tähtitarhaan. Suunnitelmassa kartoitetaan voimavarat ja toimintakyky ja niiden pohjalta asukkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen. Käytännössä asukkaita ohjataan mahdollisimman paljon ja vältetään puolesta tekemistä. Toiminnassa pyritään siihen, että asukas selviytyisi päivittäisistä toiminnoista mahdollisimman hyvin, heikentyneestä toimintakyvystä huolimatta.</p>
---

Päivittäinen rytmii on tärkeä osa asukkaan arjen sujumista ja on tärkeää pitää sovitusta asioita kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Yhteisesti sovitusta linjoista on hyvä pitää kiinni, koska se luo turvallisuutta asukkaille. Kuitenkin jokainen tilanne pitää arvioida erikseen ja tarvittaessa arvioitava uudelleen. Asukkaille on tärkeintä, että heillä on mielekästä tekemistä ja sisältöä päivissä. Asukkaat tarvitsevat tukea, ohjausta ja kannustusta, jotta he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta ja oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä.

Asukkaita kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella, kannustaen heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy. Hoitotyötä ohjaa ja henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti Nada-menetelmään ja toipumisorientaatioon.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

- **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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvallisiksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja mukautamme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

ASKO-valmentaja keskustelee muiden työryhmän jäsenten kanssa säännöllisesti arvoista, hyvästä asiakaskokemuksesta ja siitä miten ne näkyvät ja ohjaavat työtä. ASKO-valmentaja ohjaa ja on tukena työyhteisön jäsenille arvoihin liittyvissä pohdintoissa ja keskusteluissa. ASKO-valmentaja järjestää kuukausikokouksissa tai muuna sovittuna aikana tapahtuman vähintään neljä kertaa vuodessa, jossa pohditaan arvoja yhdessä työryhmän kanssa.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus 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:** Vuorotyö lisää henkilökunnan kuormitusta ja väsymystä. Työvuorosuunnittelussa pyritään ottamaan huomioon ergonomia ja suunnittelemaan sen mukaan työvuorolistat. Yövuoroissa työskennellään yksin ja se voi lisätä henkistä kuormitusta ja väsymystä. Tähänkin pyritään työvuorosuunnittelulla vaikuttamaan. Yksin työskennellessä pitää aina pitää mukana turvapainiketta, jolla saa tarvittaessa hälytettyä apua. Yövuoroissa yksin työskennellessä tehdään yhteistyötä toisen yksikön kanssa, soittamalla kaksi kertaa yössä yksiköiden kesken. Vartiointiyhtymien kanssa on sopimus ja heidät voidaan hälyttää tarvittaessa myös toiseen yksikköön. Näistä on kirjalliset toimintaohjeet olemassa ja ne ovat jokaisella työntekijällä tiedossa. Tähtitarhassa on myös ohjeistus aggressiivisen ja päihtyneen asukkaan kohtaamiseen.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Asukkaat ovat Tähtitarhassa usein levottomia lääkkeiden antotilanteissa. Tilanteet pyritään rauhoittamaan ja lääkevastaava keskittyy vain lääkkeiden antamiseen. Näin varmistetaan, että asukkaat saavat oikeat lääkkeet oikeaan aikaan. Lääkevastuussa oleva hoitaja varmistaa, että asukas ottaa lääkkeet ja nielaisee ne. Tähtitarhassa lääkkeitä käsittelevät ja antavat vain hoitajat, joilla on kirjallinen lääkärin allekirjoittama lääkelupa olemassa ja hän on saanut asianmukaisen perehdytyksen lääkehoitoon. Aina kun huomataan lääkepoikkeama, siitä tehdään kirjallinen poikkeama ilmoitus. Poikkeama käsitellään aina henkilökunnan kuukausipalaverissa ja mietitään millä pystytään jatkossa estämään lääkepoikkeaman syntyminen. Kaikista PKV- ja N-lääkkeitä täytetään kirjallista kulutuskorttia, jolla varmistetaan, että lääkkeiden kulutus vastaa oikeaa määrää. Tähtitarhassa on käytössä lääkkeiden annosjakelu eli ANJA-pussit, mitkä vähentävät lääkkeiden jaossa tapahtuvia virheitä. Asukkaille voi olla myös ihon alle tai lihakseen pistettäviä lääkkeitä ja niissä on aina muistettava pistotapaturman riski. Myös pistotapaturman varalle on laadittu toimintaohje, jos tapaturma sattuu.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Tähtitarhan työntekijät suorittavat GDPR ja tietoturva –koulutuksen ensimmäisen työpäivien aikana. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneille ja asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan, ettei kukaan muu pääse tunnuksilla kirjautumaan eikä kirjaamaan. Henkilökunnan toimistossa säilytetään salassa pidettäviä papereita ja siksi toimiston ovi on aina lukittuna, ellei henkilökunta ole toimistossa. Kaikkien poismuuttaneiden asukkaiden paperit arkistoidaan asianmukaisella tavalla, eikä papereita jätetä lojumaan yksikköön.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus vastaa Tähtitarhassa luvan mukaista mitoituksena 0.5. Jokaisessa vuorossa tulee olla lääkeluvallinen työntekijä. Yöllä työskennellään yksin ja silloin työntekijän on muistettava

pitää vartijapainiketta mukana, jonka avulla saa tarvittaessa hälytettyä apua. Vartijapainiketta pitää kuljettaa aina yksin työskennellessä mukana. Jokainen vakituinen työntekijä on tutustunut tehtävänkuvauslomakkeeseen ja on allekirjoittanut sen. Kaikilla on näin tiedossa, mikä on kenenkin työnkuva. Perehdytys tapahtuu Tähtitarhassa yleensä esimiehen tai nimetyn perehdyttäjän toimesta. Erillinen perehdytysohjelma on käytössä ja näin varmistetaan, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen.

Asukkailla on vapaa mahdollisuus liikkumiseen ja vapaus lähteä talon ulkopuolelle omille asioille. Tämä voi aiheuttaa sen, että aina ei tiedetä missä asukas on ja osaako hän enää takaisin. Asukkaita pyritään muistuttamaan pitämään puhelimet aina mukana ja apuvälineissä on Tähtitarhan yhteystiedot. Tähtitarhassa on ohjeistus aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen.

Siivoushuollon riskeihin kuuluvat kaikki siivouksessa käytetyt pesuaineet. Kaikista aineista löytyy käyttöturvallisuustiedotteet, jotka löytyvät siivouksiansiosta. Pesuaineet säilytetään aina lukituissa tiloissa.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Tilat on suunniteltu helppoon liikkumiseen ja rollaattorille ja pyörätuolille on esim. kulkuväylä ulos. Asukkaiden apuvälineiden tarpeenarviota tehdään jokapäiväisessä työssä koko ajan henkilökunnan toimesta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamoon apuvälineistä ja myös fysioterapeutin arviota pyydetään tarvittaessa. Ovet aukeavat sähköisesti, mikä helpottaa asukkaiden liikkumista sisä- ja ulkotiloihin. Talvisin pitää huomioida lumi, jota kantautuu sisälle ja joka kastelee lattiat. Märät lattiat ovat selkeä riski kaatumisille. Yksikössä on nostolaite käytössä kaatumistilanteiden varalle ja jokainen työntekijä on perehdytetty sitä käyttämään

Lääkehuoneeseen on asennettu kulunvalvontakamera.

Tähtitarhassa järjestetään säännöllisesti alkusammutus – ja palokoulutusta henkilökunnalle ja poistumisharjoituksia myös asukkaille. Yksikössä on myös sprinklerijärjestelmä. Näillä turvataan tulipalon sattuessa, että osataan toimia oikeaoppisesti ja tulipalon vahingot saadaan minimoitua.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** kaikista muutoksista ilmoitetaan henkilökunnalle kuukausikokouksissa ja/tai sähköisellä viestillä. Lukukuittauksilla varmistetaan, että kaikki henkilökunnan jäsenet ovat saaneet tiedon perille. Tarvittaessa henkilökuntaa informoidaan myös henkilökohtaisesti. Omaisia ja yhteistyötahoja informoidaan talon toiminnasta vähintään kaksi kertaa vuodessa.

### 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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusriskejä.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

#### 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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusriskejä.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Tähtitarhassa vastuualueet, jotka vaikuttavat riskien hallintaan on jaettu seuraavasti:

**Turvallisuustasovastaava:** Yksikön johtaja on turvallisuustasovastaava yhdessä henkilökunnan jäsenen kanssa. He huolehtivat, että palo- ja pelastussuunnitelma on tehty ja päivitetty säännöllisesti. He huolehtivat myös, että yksikössä järjestetään säännöllisesti alkusammutus- ja poistumisharjoituksia. Turvallisuuskävely säännöllisesti on myös heidän vastuualueitaan.

**Ensiapuvastaava:** Ensiapuvastaava huolehtii, että ensiapukaapin sisältö tarkistetaan ½-vuoden välein ja tarvittaessa hankitaan siihen täydennystä.

**ASKO-valmentaja** huolehtii arvojen jalkauttamisesta arkeen.

**Laatu- ja turvallisuustasovastaava** huolehtii poikkeamien säännöllisestä käsittelystä kuukausipalaverissa ja siitä, että yritetään löytää juurisyy poikkeamalle, jotta se vältetään jatkossa.

**Avainvastaava:** Huolehtii, että talon avaimia ei joudu ulkopuolisten käsiin ja huolehtii avainten luovutuksen ja antamisen työntekijöille.

**Lääkevastaava:** Huolehtii, että asukkaiden lääkehoito tapahtuu turvallisesti ja vastaanottaa uusien työntekijöiden tentit, näytöt ja lääkehoidon perehdytyksen.

**Laitevastaava:** Laitevastaava huolehtii, että kaikki terveydenhuollon laitteet on huollettu ja korjattu säännöllisesti ja ovat turvallisissa käytössä.

Tietosuojavastaava huolehtii, ettei asukkaiden tietoja päädy ulkopuolisten tietoon.

### Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia](https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat) (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun

- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
  - *Henkilökunta ottaa yhteyttä yhteistyöapteekkiin ja pyytää mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä pitää keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä kolmen kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan kolmen kuukauden tarve.*
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektiopotilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.*
  - *lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimeja, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.*
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: siivotaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

**Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatuajattelun) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

**Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

#### **Palaute:**

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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

#### **Muutoksista tiedottaminen:**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

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

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Tähtitarhassa yksikön johtaja on laatinut omavalvontasuunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa.

### **Yksikön esihenkilö**

Sanna Huhtala-Salonen

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

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Tähtitarhassa omavalvontasuunnitelma löytyy eteisestä olevasta telineestä seinällä ja yksikön internetsivulta. Jos omaiset haluavat tutustua omavalvontasuunnitelmaan niin heille informoidaan mistä suunnitelma löytyy ja he saavat siihen tutustua. Kaikille uusille työntekijöille ohjeistetaan mistä omavalvontasuunnitelma löytyy ja pyydetään se lukemaan.

## 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 asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Kun uusi asukas muuttaa Tähtitarhaan hänelle on jo siinä vaiheessa yleensä nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja kartoittaa asukkaan palvelutarpeen ja tekee suunnitelmaa yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan muuttopäivänä pyritään siihen, että omaohjaaja olisi ottamassa asukasta vastaan ja omaohjaaja olisi myös omaisiin yhteydessä, jos asukas näin haluaa ja siihen suostuu. Asukkaalle tehdään asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma yhden kuukauden kuluessa siitä, kun hän on muuttanut Tähtitarhaan. MMSE tehdään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan päivittäin ja siihen osallistuu koko henkilökunta.

#### 4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämäntarkeit: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

#### 4.2.3 ASIAKKAAN KOHELTU

##### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Tähtitarhassa asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa, hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa tulee huomioida ja kirjata asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämään Tähtitarhan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin ja päätöksiin.

Tähtitarhassa kuunnellaan asukasta ja hänen tarpeitaan. Asukas saa päättää omista asioistaan itse ja asukasta kuunnellaan ja pyritään löytämään ratkaisuita yhdessä. Asiakkaiden kanssa voidaan tehdä yhdessä sopimuksia, joilla pyrimme turvaamaan asukkaille mielekkään ja turvallisen elämän. Asukas voi milloin vaan halutessaan purkaa sopimuksen ja silloin pyritään yhdessä löytämään uusi, asukasta miellyttävä ja tavoitteita tukeva ratkaisu. Autamme asukkaita parhaamme mukaan antamalla näkemyksiä ja vaihtoehtoja päätösten tekemiseen. Asukkailta kysellään säännöllisesti heidän ajatuksiaan, heitä kuunnellaan ja pyritään kartoittamaan asukkaan toiveita. Omaohjaajavartit toteutuvat säännöllisesti viikoittain ja ne yritetään toteuttaa toiminnallisina mukavina hetkinä.

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asukkaiden kanssa, jos asukas kykenee siihen. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan talon sisäiset ja ulkopuoliset aktiviteetit, joihin asukas haluaa osallistua ja asukasta tuetaan siihen, että hän näihin voi osallistua.

Hygienian hoidossa asukkaan kanssa yhdessä kartoitetaan kuinka usein olisi hyvä käydä suihkussa ja minkä verran hän apua siinä tarvitsee. Asukkailla on myös mahdollisuus käydä saunassa halutessaan, saunapäivät ovat keskiviikko ja lauantai. Pyrimme ohjaamaan ja tulemaan asukkaita kaikenlaisessa päivittäisessä hygieniassa ja siisteydessä.

Asukkaille järjestetään viikoittain mahdollisuus lähteä kauppareissulle, jossa he saavat itse määritellä mitä haluavat sieltä ostaa talon tarjoaman ruuan lisäksi. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus säilyttää kauppaoستoksiaan jääkaapissa. Raha-asioissa tuemme asukkaita ja olemme tarvittaessa asukkaiden puolesta yhteydessä edunvalvojiin, jotta asukkaat saavat ostaa haluamiaan ja tarvitsemiaan ostoksia. Isompia ostoksia varten järjestämme tarvittaessa myös saattajan asukkaalle mukaan asioille, jotta hän pääsee itse päättämään mitä haluaa ostaa. Nämä reissut suunnitellaan aina erikseen asukkaiden toiveiden mukaisesti ja Tähtitarhan viikko-ohjelma huomioiden.

Asukkaat päättävät itse arkisista asioista esim. kotiaskareista, pukeutumisesta, päivittäisen käyttörahan käytöstä ja muista päivittäisistä asioista.

Pyrimme Tähtitarhassa kannustamaan aktiivisuuteen ja omatoimisuuteen kaikissa toimissa. Omaohjaajan kanssa käytyjen säännöllisten keskusteluiden kautta ja viikoittaisten asukaspalaverien kautta pyrimme siihen, että asukkaat saavat mielipiteensä kuuluviin ja toiveet tulee huomioitua ja ne olisi mahdollista toteuttaa. Omaohjaajakeskustelut ovat tärkeitä, koska usein suuremmissa porukassa vain osa asukkaista kertoo mielipiteensä ja osa ei mielipidettänsä kerro ollenkaan.

##### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja 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. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menetelyohje IMS:ssä.

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.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatinen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

#### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tilannetta tai vaaratilannetta?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Yksikkömme painopistealueena 2023 – 2024 on asiakkaiden toiminnallisuus.

Jokaisella asukkaalla on erilainen toimintakyky, jonka pyrimme huomioimaan toiminnassamme. Mahdollisesta osallistumisesta osallistumiseen ja aktiivisuudesta mukaan. Asukkaat otetaan mukaan omien voimavarojen mukaan kodin kaikkiin askareihin. Tuetaan asukkaiden vuorovaikutusta ja sosiaalisia suhteita. Ohjaamme esimerkiksi puhelimen käytössä, kannustamme asukkaita yhteiseen tekemiseen ja liikkumiseen talon ulkopuolella. Kannustamme ulkoiluun ja talon läheisyydessä liikkumiseen. Tähtitarhan pihalla on viihtyisiä ja varsinkin kesäisin pihalla on mukava oleilla ja viettää aikaa.

Tähtitarhassa asukkaiden läheiset ovat aina tervetulleita käymään yksikössä vieraillessa. Erillisiä vierailuajkoja ei ole, vaan kylään voi tulla milloin vaan pois lukien yöajan. Pyrimme toiminnassamme kuuntelemaan asukkaita ja asukkaiden läheisiä ja suunnittelemaan toimintaamme toiveiden mukaisesti. Pidämme kahdesti vuodessa omaisten tapahtuman, johon toivomme läheisten saapuvan paikalle.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

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

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

#### **4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

#### a) Muistutuksen vastaanottaja

Sanna Huhtala-Salonen  
Attendo Tähtitarha  
Talvikankaantie 47  
90630 Oulu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo  
PL 10  
90029 POHDE

Muistutukset käsitellään ensisijaisesti yksiköissä. Mikäli asiakas haluaa tehdä muistutuksen yksikön toiminnasta Pohteelle, muistutuksen käsittely voidaan ohjata toimialueen johtavalle viranhaltijalle. Attendo Tähtitarhassa muistutuksen vastaanottaja on yksikön esihenkilö. Muistutukset toimitetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle Pohteelle.

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

Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliamiestehtävät:

Potilas- ja sosiaaliamies Merja Jaakola  
Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus  
merja.jaakola@pohde.fi 040 635 5353

Oulun kaupungin sosiaaliamies, Lakeuden potilas- ja sosiaaliamiestehtävät ja Oulunkaaren sosiaaliamiestehtävät sekä asiamestojen koordinaattori:

Potilas- ja sosiaaliamies Mirva Makkonen  
Käyntiosoite: Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu  
mirva.makkonen@pohde.fi 044 703 4115

Oulun kaupungin potilasasiamies sekä Rannikon potilas- ja sosiaaliamiestehtävät ja Koillismaan sosiaaliamiestehtävät:

Potilas- ja sosiaaliamies Sisko Muikku  
Käyntiosoite: Raahen sairaala, 4 krs. huone 429, Rantakatu 4, 92100 Raahen  
sisko.muikku@pohde.fi 040 135 7946

Koillismaan ja Oulunkaaren potilasasiamiestehtävät

Potilasasiamies Kaisa Oikarinen  
Käyntiosoite: Kuusamon kaupungintalo, Keskuskuja 6, 1. kerros huone 183  
kaisa.oikarinen@pohde.fi 040 860 8372

Oulun yliopistollinen sairaala, OYS Konsti ja NordLab

Potilasasiamies Kati Koivunen  
Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431 Kajaanintie 50, Oulu  
kati.koivunen@pohde.fi 040 762 6285

Oulaskankaan sairaala

Sosiaalityöntekijä, potilasasiamies Hanna Kankaala  
Käyntiosoite: Oulaskankaan sairaala, 2. kerros, Oulaistenkatu 5, 86300 Oulaskangas  
hanna.kankaala@ppshp.fi 040 350 4264

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yleisten tilojen ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa [www.kkv.fi](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 esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

#### e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. 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 osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Tähtitarhassa on käytössä talon viikko-ohjelma, jossa on määritelty ruoka-ajat, säännöllinen viriketoiminta, siivouspäivä, saunapäivä ja kauppapäivä. Lisäksi jokaiselle laaditaan henkilökohtainen viikko-ohjelma, jonka omahoitaja yhdessä asukkaan kanssa laatii, jos asukas näin haluaa. Henkilökohtaista viikko-ohjelmaa laadittaessa asukkaan voimavarat, toiveet ja mahdollisuudet huomioidaan. Omaohjaaja suunnittelee asukkaan kanssa pidemmät talon ulkopuolelle suunnatut käynnit, joihin asukas tarvitsee apua. Omaohjaaja myös pääsääntöisesti on yhteydessä omaisiin, jos asukas haluaa omaisiin oltavan yhteydessä. Kuuntelemme omaisten toiveita ja otamme ne huomioon, kun suunnittelemme asukkaan kanssa viikko-ohjelmaa. Sairaanhoidaja vastaa asukkaiden säännöllisestä terveydentilan seurannasta yhdessä omaohjaajan kanssa. Koko työyhteisö ohjaa asukkaita terveyteen liittyvissä asioissa ja kannustaa asukkaita omaan terveyden ylläpitoon ja kuntoutukseen.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

#### Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenveton tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä RAI-arvioinnit tehdään kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Tähtitarhassa päivittäiset kirjaukset tehdään pääsääntöisesti tavoitteiden pohjalta. Kirjauksissa kuvaillaan toimintakykyä eri elämisen toimintojen kautta. Omaohjaajat seuraavat kirjausten pohjalta kuukausittain painoa, verenpainetta, verensokeria ja pulssia ja jos näissä tapahtuu suurta muutosta, siihen puututaan heti ja konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä. Uusia lääkkeitä aloitettaessa seurataan ja kirjataan jos huomataan lääkkeen sivuvaikutuksia ja niistä myös konsultoidaan tarvittaessa aina lääkäriä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden toteuttamissuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Tähtitarhaan ruoka tulee Attendo Juhlamarssin keittiöltä. Lounas tulee arkipäivisin lämpimänä ja päivällinen lämmitetään. Viikonlopuiksi ruoka toimitetaan yksikköön loppuviikosta ja se lämmitetään yksikössä aina ennen ruokailuja. Aamupalan valmistaa yökkö, iltapala tulee osittain keittiöltä ja osittain se valmistetaan itse. Välipalalle tarjottavat tulevat pääsääntöisesti valmiina, mutta myös yksikössä leivotaan väillä.

Aamupala: 6.00-9.00  
Lounas: 10.45-11.30  
Välipala 13-14.00  
Päivällinen: 15.45-16.30  
Iltapala: 18.45-19.15

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. 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.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

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

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Tähtitarhassa on hygieniasta vastaava työntekijä. Hän huolehtii asukkaiden vaippojen tilaamisesta ja kartoittaa vaippojen tarpeellisuuden ja on yhteydessä kaupungin vaippavastaavaan vaippa-asioissa. Hän yhdessä muun henkilökunnan kanssa seuraa asukkaiden riittävää hygieniatasoa ja yhdessä omaohjaajan kanssa huolehtii, että jokaisella asukkaalla on riittävä hygieniataso.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön omalääkäri Kontinkankaan hyvinvointikeskuksesta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa ja ehkäisyssä. Tähtitarhassa lääkäripalvelut on järjestetty Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen lääkärin kanssa noin 4-6 viikon välein. Lääkäri tulee yksikköön hyvinvointikeskuksesta ja yksikön ohjaajan kanssa käydään asukkaiden asioita läpi omalääkärin kanssa. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaita, jos on tarve lääkärin nähdä asukas. Tarvittaessa palaveri voidaan järjestää myös puhelimen välityksellä. Tavoite olisi, että omalääkäri näkisi asukkaan ainakin kerran vuodessa. Omalääkäri terveysasemalla ottaa kantaa asukkaiden terveydentilaan liittyvissä asioissa myös tapaamisten välissä, kun hoitajat ottavat yhteyttä terveysasemalle. Palavereissa käytyt asiat kirjataan Hilikka-tietojärjestelmään yksikössä ja hoitotoimenpiteitä noudatetaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Akuuteissa päivystyksellisissä sairastapauksissa asukas menee OYS:n päivystykseen joko ambulanssilla tai Kela-taksilla, riippuen asukkaan voinnista. Asukkaalle soitetaan tarvittaessa ambulanssi, heille kerrotaan, miksi asukas tarvitsee kiireellistä sairaalahoitoa ja asukkaan sh-lähetetä tulostetaan mukaan, jotta kaikki oleellinen tieto asukkaasta siirtyy eteenpäin.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, Ohje sijaitsee toimiston kaapin seinässä. Kuolemantapauksen sattuesssa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Asukkaita kannustetaan huolehtimaan omasta terveydestä. Asukkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja liikunnan tärkeyteen terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Asukkailla, joilla on eri sairauksiin liittyviä lääkkeitä, seurataan niiden vaikutuksia säännöllisillä kokeilla viikoittain tai kuukausittain. Verenpaineen, verensokerin, pulssin ja painon seurannat on merkitty viikkokalenteriin, jotta ne tulee säännöllisesti otettua. Sairaanhoitaja ja omaohjaaja yhdessä ovat vastuussa siitä, että tarvittavat mittaukset tulee ohjelmoitua kalenteriin ja niihin reagoidaan tarvittaessa. Omaohjaaja seuraa mittaustuloksia säännöllisesti ja tarvittaessa konsultoi ja informoi asiasta sairaanhoitajaa. Verisuoninäytteet ottaa joko yksikön sairaanhoitaja, koulutuksen käynyt lähihoitaja tai jos asukas pääsee laboratorioon, niin hän käy siellä.

Lääkityksen arviointia tehdään päivittäin ja jokainen työntekijä havainnoi lääkityksen riittävyttä tai liiallisuutta. Lääkityksen havainnointia viedään sitten lääkäripalaveriin ja lääkäri tekee päätöksen lääkitykseen liittyen. Kun asukkaalle aloitetaan uusi lääke, selvitetään sen vaikutukset ja mahdolliset haittavaikutukset, jotta jokainen osaa lääkkeen vaikutuksia seurata.

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

Kontinkankaan terveysaseman omalääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajan ja 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 Päivittämiseen osallistuu yksikön sairaanhoitaja ja muita lääkeluvallisia työntekijöitä. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitaja joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

### Yksikön lääkehoidosta vastaa

Kontinkankaan terveysaseman omalääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajan ja muun henkilökunnan kanssa.

Tähtitarhassa on käytössä anja-lääkepussit, jotka toimitetaan yksikköön kahden viikon välein. Sairaanhoitaja on vastuussa yksikön lääkehoidosta ja lääkehoitosuunnitelman päivityksestä. Ohjaajat vuorossaan ovat lääkevastuussa ja huolehtivat sen vuoron lääkehoidosta. Lääkehoitoa voi toteuttaa lähihoitajan lisäksi sairaanhoidon opiskelija, jolla on yli 140 opintopistettä suoritettuna ja sosionomi, jolla on 2 opintopistettä lääkehoidon koulutusta. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla pitää olla LOVE-lääketeretit tehtynä, näytöt annettuna ja lääkärin kirjallinen lääkehoitolupa. Asukkaiden muut kuin anja-lääkkeet toimitetaan kerran viikossa yksikköön Oulun III Hansa apteekista. Lääkemuutoksia asukkaille voi tehdä joko sairaanhoitaja tai vuorossa oleva lääkehoidosta vastuussa oleva ohjaaja lääkärin määräyksestä.

### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asukkailta pyydetään suostumus terveystietojen luovutukseen eteenpäin. Luvan antamisen jälkeen asukkaan sh-lähete voidaan antaa terveydenhuollon ammattilaisille, jotta tarvittavat tiedot kulkevat eteenpäin lääkärille ja terveysasemalle.

Yhteistyötoimijoita ovat: terveysasemat, laboratoriot, mielenterveystoimisto, seurakunta, jalkahoitaja, sairaalat ja taxit.

Asukkaat allekirjoittavat halutessaan suostumuslomakkeen terveystietojen luovutuksesta eteenpäin. Tämä helpottaa terveystietojen eteenpäin antamista ja yhteistyön tekemistä eri tahojen kanssa esim. terveysasema, ambulanssi, sairaala. Jos asukas siirtyy akuutisti sairaalaan, niin tulostamme sh lähetteen mukaan, missä on kaikki terveyteen liittyvät oleelliset asiat kirjattuna.

### 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.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Kiinteistöhuolto: Coor Management  
Lämpimät ruuat: Attendo Juhlamarssi keittiö  
Anja-lääkepussit: Oulun III Hansa apteekki  
Jätehuolto: Hauru Oy  
Turvallisuuteen liittyvät asiat: Avarn Security Oy  
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

### 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

**Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:**

##### a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Tähtitarhan hoitohenkilöstömitoitus on 0,5.

Tähtitarhan esihenkilö on Sanna Huhtala-Salonen sairaanhoitaja

Tähtitarhassa työskentelee kahdeksan ohjaajaa ja yksi oppisopimusopiskelija. Sairaanhoitaja on läsnä yksikössä tiistaisin ja muina päivinä tavoitettavissa puhelimitse.

Siistijä työskentelee arkena kolmena päivänä viikossa.

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita ympäri vuoden eri oppilaitoksista

##### b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

##### c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omaohjaajan tehtävän kuvaukset on Tähtitarhassa kuvattu erilliselle lomakkeelle. Jokainen henkilökunnan jäsen on lukenut lomakkeen ja allekirjoituksella varmentanut tuntevansa omaohjaajan tehtävät.

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

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa, jossa on yhteensä 15 asukashuonetta. Huoneet ovat 21 m<sup>2</sup> kokoisia. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Ohjaajat auttavat ja tukevat asukasta sisutuksessa. Huoneet ovat kolmessa erillisessä siivessä ja kahdessa siivessä on pieni keittiö ja yhteinen oleskelutila.

Yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sijaitsevat siipien keskellä, jossa on lisäksi yhteinen sauna ja pesuhuone ja pyykkitupa.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, tekniikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen tarvittaessa vaikka kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan. Huomioimme juhlapyhät ja vuodenaajat toiminnassamme ja tiloissamme.

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

- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu siten, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (viheralueiden hoito, talvella hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aita, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

#### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Tähtitarhassa on yleisissä tiloissa yhteinen pyykkihuone, missä on kaksi isoa pesukonetta, kuivausrumpu ja erillinen kuivaushuone pyykeille. Asukkaat pesevät pyykinjään ohjatusti ja tarvittaessa asukkaiden pyykit pesee henkilökunta. Asukkaat pyritään ottamaan mukaan mahdollisuuksien mukaan pyykkihuoltoon esim. viikkaukseen ja pyykkien tuomiseen ja huoneeseen viemiseen, vaikka he eivät itse pyykkien pesemiseen osallistuisikaan.

Siivousta yksikössä toteutetaan:

- Asukashuoneissa ylläpitosiivous on kerran viikossa. Asukkaat, jotka pystyvät itse osallistumaan siivoamiseen, siivoavat huoneensa ohjattuna ja avustettuna siivouspäivänä kerran viikossa. Jos asukkaan psyykinen tai fyysinen kunto ei ole riittävä osallistumaan oman huoneensa siivoamiseen, silloin yksikön siistijä siivoaa huoneen puolesta kerran viikossa. Eritevahingot siivotaan välittömästi.
- Hygicult-mittauksilla seurataan siisteystasoa 4x vuodessa ja myöskin aistivaraisesti siisteyden arviointia seurataan jatkuvasti ja siihen puututaan tarvittaessa.

Yleisten tilojen siisteydestä on laadittu ohjeistus siivoussuunnitelmassa ja sitä noudatetaan. Yksikön siistijä on maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin yksikössä ja noudattaa siivoussuunnitelmaa ja huolehtii paikkojen puhtaudesta.

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

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

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla ja hälytyslaitteilla. Tähtitarhassa on käytössä ovipuhelin/kamera ja lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Henkilökunnalla on käytössä hälytyspainike, jota tulee kuljettaa mukana aina yksin työskennellessä. Painikkeella saa kutsuttua vartijat paikalle hätätilanteessa. Hälyttimeen toimivuus testataan kerran viikossa, jolla varmistetaan sen toimivuus.

Tarvittaessa yksikköön voidaan hankkia hoitajakutsupainikkeita, jos asukkaan turvallisuus sen vaatii. Tällä hetkellä kenelläkään asukkaista ei ole tarvetta painikkeelle.

Tähtitarhan ulko-ovet ovat lukittuina 20.00–07.00 välisenä aikana. Etuoven vieressä on sähköinen ovikello, josta hälytys tulee ohjaajien toimistoon ja ohjaajien puhelimeen.

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

Yksikössä on käytössä iLoq-sähköinen lukkojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen iLoq-avain, jonka käytöstä jää tieto lukkojärjestelmään. Ovenavausjärjestelmässä on 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

Yksikön johtaja Sanna Huhtala-Salonen

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

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

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

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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/web/guest/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

Nimetty vastuuhjaaja 044 494 4344 ja yksikön johtaja Sanna Huhtala-Salonen 044 494 4342

## 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 IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, 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. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

#### Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

#### Yksikön esihenkilön tiedot



## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2020 ja lääkehoidon auditointi kevät 2022.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

### **Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

Kehittämissuunnitelma laaditaan vuoden 2023 lopussa tyytyväisyyskyselyjen jälkeen.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Oulussa 10.10.2023

Allekirjoitus



Nimenselvennys

Päivi Lohilahti vs. yksikön johtaja

