



# Omavalvontasuunnitelma Attendo Katajahovi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	9
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	10
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	
.....	11
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	
RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	15
4.4.2 TOIMITILAT.....	16
.....	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	20
Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma.....	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	26

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Ylitornio	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialue: Lapin hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Katajahovi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Asematie 1, 95600 Ylitornio			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen – ikääntyneet 23 paikkaa ja palveluasuminen 7 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Asematie 1			
Postinumero 95600		Postitoimipaikka Ylitornio	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Minna Korpivaara		Puhelin 044 494 3580	
Sähköposti minna.korpivaara@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.5.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen ja vammaispalveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 24.5.2017		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.5.2017	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Kiinteistöhuolto: Coor Oy Toimistotuotteet: Pamark Lääkkeet: Ylitornion Apteekki Lääkkeiden annosjakelu: Ylitornion apteekki			

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

### **Toiminta-ajatus**

Tehtävänäimme Attendo Katajahovissa on turvata asiakkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Visiomme on olla vahvistamassa ihmistä, ja se eteen teemme joka päivä töitä. Meillä on unelma, jonka tavoitteena on olla arvostetuina ja halutuina yhtiö Suomessa – tämän myötä olemme aloittaneet Attendon muutosmatkan. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuuden tunne säilyy. Asiakkaiden läheisiä osallistetaan asukkaiden arkeen. Katajahovissa järjestetään tapahtumia ja omaiset sekä läheiset kutsutaan aina mukaan. Hoitajat, sairaanhoitajat ja esihenkilö ottavat lämmöllä vastaan vieraat ja tutut yksikköön vierailulle. Asiakkaiden ja läheisten toiveet huomioidaan ja kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään.

Toiveenamme ja tavoitteenamme on hoitaa asiakkaamme elämänsä loppuun saakka Katajahovissa, omassa huoneessaan, heidän niin toivoessaan. Saattohoitoa toteutetaan yhteistyössä Ylitornion terveyskeskuksen ja kotisairaalan kanssa. Katajahoviin on laadittu Saattohoito-opas omaisille ja henkilökunnalle.

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

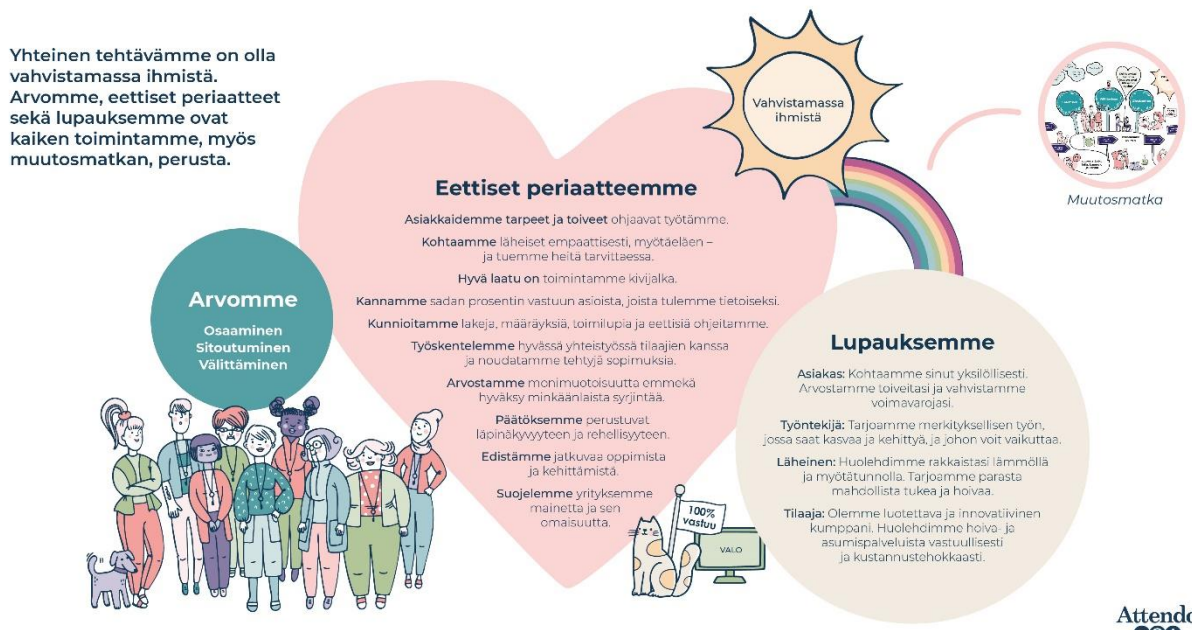
**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee ja auttaa toinen toisiaan.

Tehtävänäemme Attendo Katajahovissa on turvata asiakkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Visionamme on olla vahvistamassa ihmistä, ja se eteen teemme joka päivä töitä. Meillä on unelma, jonka tavoitteena on olla arvostetuina ja halutuina yhtiö Suomessa – tämän myötä olemme aloittaneet Attendon muutosmatkan. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuuden tunne säilyy. Asiakkaiden läheisiä osallistetaan asukkaiden arkeen. Katajahovissa järjestetään tapahtumia ja omaiset sekä läheiset kutsutaan aina mukaan. Hoitajat, sairaanhoitajat ja esihenkilö ottavat lämmöllä vastaan vieraat ja tutut yksikköön vierailulle. Asiakkaiden ja läheisten toiveet huomioidaan ja kirjataan Hilka-asukastietojärjestelmään.

Toiveenamme ja tavoitteenamme on hoitaa asiakkaamme elämänsä loppuun saakka Katajahovissa, omassa huoneessaan, heidän niin toivoessaan. Saattohoitoa toteutetaan yhteistyössä Ylitornion terveyskeskuksen ja kotisairaalan kanssa. Katajahoviin on laadittu Saattohoito-opas omaisille ja henkilökunnalle.



### Attendon kulttuurin kivijalka

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen. Pyrimme tiiminä löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visionamme. Arvomme luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Raisa Vähä toimii Asiakaskokemus -valmentajana, eli ASKO-valmentajana, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO-valmentaja pitää työyhteisön kanssa ASKO-keskusteluja eri teemojen mukaisesti vähintään kvartaaleittain. Lisäksi yksikössämme toimii Laatukoordinaattorina Minna Ojalehto. Laatukoordinaattorin tehtävänä on muun muassa osallistua laatuun liittyviin hankkeisiin ja palavereihin yksikössään (esim. poikkeamien läpikäynti) sekä olla mukana jalkauttamassa uusia toimintatapoja.

### 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:** sijaisten tai henkilöstön puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Riskiä minimoidaan hyvällä perehdytyksellä, aseptisellä ja huolellisella hoivatyöllä, mahdolliset infektiot hoidetaan Länsipohjan alueen yhteisillä ohjeistuksilla. Katajahoviin on nimetty hygieniahoitaja. Perehdytys tehdään Attendon

perehdytysohjelman mukaisesti kaikille uusille työntekijöille. Perehdytykseen käytetään Attendon sähköistä perehdytysjärjestelmää nimeltään Valo. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö ja perehdyttäjäksi valittu henkilö.

- **Koronaan liittyvät riskit:** henkilökunta töihin tullessaan desinfioi ulko-ovella kädet ja siirtyy pukuhuoneeseen vaihtamaan työvaatteet, kädet desinfioidaan uudelleen ja puetaan kirurginen maski. Henkilökunta pitää maskia koko työvuoron ajan ja se vaihdetaan vuoron aikana vähintään kerran ja tarvittaessa useammin. Käsihygieniasta huolehditaan riittävän usein. Henkilökunta ei kokoonnu yhteisiin palavereihin ja tauoilla istutaan 2 metrin turvaväliä noudattaen. Henkilökunta ei tule kipeänä töihin ja esihenkilö ohjaavat koronatesteihin pienimmässäkin oireessa. Tilat on tyhjennetty mahdollisimman vapaiksi, jolloin pinnoille ei pääse virukset tarttumaan. Pintojen desinfiointia tehdään vähintään 3 kertaa vuorokauden aikana. Omaisten vierailut toteutetaan niin, että vierailija varaa ajan ennakoon, kaksi vierasta maksimissaan yhtä aikaa asukkaan luona. Vierailijat desinfioidut kädet heti ulko-ovella tullessaan sisälle, pukevat maskin ja suojakäsineet. Vierailut tapahtuvat asukkaan omassa huoneessa. Asukkaiden ei tarvitse olla huoneissaan koko aikaa, vaan he saavat liikkua sisätiloissa yksin tai avustettuina, ulkoilla ja heidän kanssaan vietetään aikaa heidän huoneissaan. Omaisille tiedotetaan viikoittain kuulumiset, pidetään heihin yhteyttä kaiutinpuheluilla, videopuheluilla jne. Attendolla toimii valmiusryhmä, jonka kautta Katajahoviin saadaan aina viimeisimmät ohjeet. Johtajan tehtävänä on tiedottaa niistä hoitohenkilökuntaa, asukkaita ja omaisia. Tarvittavia ohjeita saadaan myös Mehiläinen Länsi-Pohjan infektio lääkäriiltä ja -hoitajilta.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Katajahovissa koko lääkehoidosta vastaavat yhteistyössä tiimivastaava-sairaanhoitaja Sari Unga sekä sairaanhoitaja Elina Alaniemi. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat lääkehoitoluvat ja niiden päivittäminen on jatkuvaa ja tarpeen mukaista. Uusien hoitajien tulee tehdä lääketentit ensimmäisen kuukauden aikana työsuhteen alkamisesta. Lääkevastaava nimetään jokaiseen vuoroon, molemmille osastoille. Näin varmistetaan, että jokaisessa vuorossa on vähintään kaksi lääkehoitoa toteuttava hoitajaa. PKV- ja N-lääkkeistä on käytössä lääkepakkauskohtaiset kulutuskortit. Vanhentuneet ja ylijääneet kuuriluonteiset lääkkeet palautetaan Ylitornion apteekkiin hävitettäviksi. Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat kirjataan Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä ja ne käsitellään kuukausittain palaverissa.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Katajahovissa noudatetaan tietoturvaohjeita, kirjaamiset Hilikka-asiakastietojärjestelmään tehdään asiallisesti ja ajantasaisesti. Näin varmistetaan tiedonkulku. Henkilökunta pohtii tietoturvan kannalta valokuvaamista ja niiden jakamista esimerkiksi omaisille. Asukkailta ja/tai heidän läheiseltään kysytään kuvauslupa asukkaan muuttaessa Katajahoviin ja sitä noudatetaan kuvausten osalta. Koko henkilökunta on suorittanut GDPR-tentin ja uusien tulee se suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana työsuhteen alkamisesta. Esihenkilö varmistaa, että kurssi suoritetaan.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus pidetään ajan tasalla suhteessa asukasmäärään. Jokaisen työntekijän kanssa on käyty heidän toimenkuvansa läpi. Jokaiseen vuoroon nimetään vastuuhenkilö työvuorolistoihin.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Katajahovin tilat ovat yhdessä kerroksessa, tilat ovat valoisat ja esteettömät liikkua. Suurimmalla osalla asukkaista on jonkinlainen liikkumisen apuväline ja niiden kanssa pystytään sujuvasti liikkumaan sisätiloissa ja piha-alueilla. Palohälytysjärjestelmä testataan säännöllisin väliajoin. Henkilökunnan apuna siirroissa on apuvälineitä, joilla varmistetaan asukas- ja työturvallisuus. Mahdollisista uhkatilanteista tehdään poikkeamailmoitus ja asia käsitellään henkilökunnan kanssa välittömästi ja kuukausipalaverissa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** hyvä raportointi ja kirjaaminen takaavat parhaan tiedon kulun. Muistamme, että meitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

### Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit. Jokaisella työntekijällä on myös vastuu riskienhallinnan osa-alueista yhdessä esihenkilön kanssa. Vastuualueita on kuvattu hoitajan työnkuvauksessa sekä omahoitajan kuvauksessa. Vastuualueet tarkastetaan vuosittain. Jaetut vastuualueet takaavat, että työ tulee hoidettua loppuun asti. Epäkohdista pyritään keskustelemaan avoimesti ja yhdessä miettien korjaavia toimenpiteitä.

### 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 asukkailla 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 terveystyöntekijöiden 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 suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävaroimista 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 suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada)

- yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilaust määrä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoit ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti 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 vararuokailan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
  - siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
  - kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
  - vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
  - tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
  - aktiviteetit: eivät mahdollisia
  - hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Mikäli havaittu poikkeama tai riski vaatii välittömiä toimenpiteitä, siitä tiedotetaan välittömästi yksikön esihenkilöä ja siihen puututaan heti. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna/miten yksikössä toimitaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatu koordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan/miten yksikössä toimitaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Katajahovissa poikkeamat kirjataan Attendo Quality ohjelmaan laatu vastaavan toimesta. Yhdessä henkilökunnan kanssa asiat käsitellään kuukausipalaverissa sekä haetaan keinoja asioiden kehittämiseen ja parantamiseen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät Katajahovin N-asemalta, sekä toimistosta fläppitaululta ja perehdytyskansiossa, tästä on informoitu henkilökuntaa palaverissa ja asia käydään vähintään kerran vuodessa läpi kuukausipalaverissa. 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.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Katajahovissa palaverimuistio jaetaan koko henkilöstölle Hilikka-järjestelmän kautta ja tulostettu versio on kaikkien luettavissa hoitajien toimistossa. Jokainen kuittaa allekirjoituksellaan lukeneensa muistion. Muistio tallennetaan Katajahovin laatujärjestelmään. Hilikka-viestin kautta tiedotetaan kaikista yksikköön liittyvistä asioista.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Lisäksi omaisille lähetetään puolivuositain uutiskirje, jossa kerrotaan Katajahovin olleista ja tulevista tapahtumista. uutiskirje toimitetaan asukkaiden kotikuntiin.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty ja läpi käyty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa kuukausipalaverissa käsiteltyjen osa-alueiden mukaan. Jokaisen tulee allekirjoituksellaan vahvistaa lukeneensa päivitetyn omavalvontasuunnitelman.

##### **Yksikön esihenkilö**

Minna Korpivaara, sairaanhoitaja (AMK)

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

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

##### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Katajahovin omavalvontasuunnitelmaa säilytetään asukkaiden yhteisessä salissa kansiossa, toinen tulostettu versio löytyy perehdytyskansioista. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelma on julkaistu Katajahovin verkkosivuilla. Uutiskirjeissä tiedotetaan päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta omaisia ja henkilökunnan kanssa se käydään läpi kuukausipalaverissa. Kuntatilaajille omavalvontasuunnitelma lähetetään postitse aina päivitysten jälkeen.

#### 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 toiveet, mielipide ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Katajahovissa nimetään asukkaalle omahoitaja heti asukkaan muutettaessa hoivakotiin. Asukkaan hoidon tarvetta kartoitetaan asukkaan ja hänen omaistensa kanssa yhteisessä tapaamisessa, johon osallistuu omahoitaja ja tiiminvetäjä tai yksikön johtaja. Tällöin aloitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, jota täydennetään parin viikon kuluttua asukkaan muutosta. Tällöin hoitohenkilöstö on tutustunut asukkaaseen ja hänen tarpeisiinsa ja toiveisiin tarkemmin. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa apuna käytetään seuraavia mittareita/testejä: RAI, MMSE, MNA ja FRAT. Mittarit/testit päivitetään asukkaalle kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 2–4 viikon kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, Katajahovissa sen tekee

johtaja yhdessä omahoitajan/omahoitajien kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitajat. Päivittäminen tehdään kuuden kuukauden välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Katajahovissa pidetään viikoittain palaveri, jossa käydään asukasasioita läpi, näin varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen, mitä Katajahovin asukkaille kuuluu.

#### 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 itsemääräämisoikeus on yksi Katajahovin toiminnan perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen toiveensa kaikissa elämänasioissa huomioidaan sekä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät Katajahovin arkea, mutta työskentely on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykijensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Läheiset ja omaiset ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Heiltä saamme tietoja asukkaista niissä tapauksissa, kun asukas ei enää itse pysty ilmaisemaan omia toiveitaan. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Muistisairaana kohdalla itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen voi toisinaan olla hankalaa. Kun sairaus on edennyt niin pitkälle, ettei asukas enää itse näe esim. hygienian ja ravinnon merkitystä, tulee henkilökunnan osata ohjata asukasta niin, että peseytyminen ja/tai ruokailu on mielekästä. Näissä tilanteissa korostuu henkilökunnan kyky empaattisuuteen ja arvostavaan kohteluun. Katajahovissa koostamme jokaisen asukkaan yksilönä ja huolehdimme siitä, että asukkaat saavat kaiken tarvitsevansa hoivan ja huolenpidon asukasta kunnioittaen. Tämä on yksi tärkeä osa arvokeskustelujen sisällöstä.

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

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

Ulko-ovet pidetään lukittuina ympärivuorokauden, koska riski karkaamiseen on olemassa ja sitä kautta voi aiheutua asukkaalle vaaratilanne. Osalla asukkaista on tiedossa ulko-oven avaamiseen tarvittava koodi. Katajahovin piha-alueet on aidattu ja niissä olevat portit ovat myös lukittuina. Pihalla voi asukkaat liikkua vapaasti, mutta porttien lukituksilla varmistetaan se, ettei asukas pääse karkaamaan. Näihin on haettu lääkärin suostumus. Muistisairaana ulkoilut Katajahovin pihapiiriin ulkopuolella turvataan hoitohenkilökunnan toimesta.

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.

Katajahovissa rajoittamistoimenpiteitä joudutaan joissakin tapauksissa käyttämään asukkaan oman turvallisuuden ja/tai intimitteettisuojan vuoksi. Asukkailla voi olla sängyssä ollessaan laidat ylhäällä estämässä putoamista lattialle. Kolmipistevyö tuolissa/pyörätuolissa istuessa poistaa putoamisriskin joillakin asukkailla. Hoitava lääkäri myöntää luvat rajoittamisiin. Rajoittamisista tehdään kirjaukset ja arvioidaan rajoittamisen tarvetta asukaskohtaisesti. Hoitavan lääkärin kanssa arvioidaan tilanne säännöllisesti kolmen kuukauden välein. Hoitajat arvioivat ja kirjaavat päivittäin rajoittamistoimenpiteiden käyttöä. Rajoittaminen on aina se viimeinen keino asukkaan turvallisuuden takaamiseen, kun muut keinot on kokeiltu. Kemiallista eli lääkkeellistä rajoittamista tehdään lääkärin määräämin lääkkein sairauden hoidossa. Kemiallista rajoittamista ovat esim. mielialaa ja käytöstä tasoittavat lääkkeet ja niistä tehdään merkinnät lääkelistoille ja lääkkeen kulutusta seurataan asianmukaisin merkinnöin kulutuskorteilla. Taulukko päivitetään kuukausittain tai tarvittaessa useammin. Rajoittamista arvioidaan päivittäin ja siitä tehdään kirjaukset asukkaan asiakastietojärjestelmään.

##### **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). Katajahovissa ilmoitusvelvollisuus ja -kaavakkeet ovat kaikkien tiedossa ja ne löytyvät hoitajien toimistosta.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja

alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilannetta seurataan ja siitä tehdään tarvittavat kirjatukset asukkaan asiakastietojärjestelmään. Tilanteet käydään palaverissa läpi ja niistä keskustellaan rakentavasti. Pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

Katajahovissa asukkaiden ja heidän omaisten mielipiteitä kysytään arjen askareiden ja tapahtumien yhteydessä. Saatu palaute kuunnellaan ja siitä keskustellaan työyhteisön palavereissa, palaverimuistiot lukukuitataan aina. Katajahovin koko henkilöstö huomioi asukkaiden ja heidän omaisten mielipiteet sekä toiveet, niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin.

Asukkaat ja omaiset voivat vapaasti esittää toiveita tapahtumien suhteen ja ne huomioidaan tapahtumien suunnitteluvaiheessa. Omaiset ovat aina tervetulleita Katajahoviin ja heidät huomioidaan aina heidän tullessa. Toivomme, että he kokisivat tulevaisuutta kotiin tullessaan vierailulle. Omaisia tiedotetaan asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyn tuloksista.

##### **Palautteen kerääminen**

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

Jotta voimme kehittyä toimissamme, teemme Attendon hoivakodeissa asiakastyytyväisyyskyselyt kahdesti vuodessa, samoin omaistyytyväisyyskyselyt. Viimeiset on tehty loppu vuodesta 2022 ja tulosten perusteella olemme tehneet kehittämissuunnitelman. Muutosmatkalle olemme ottaneet kehitettäväksi ja arkeen omahoitaja- ja aktiivihetkien toteuttamisen. Olemme laatineet seurantataulukon, johon merkitään jokainen omahoitaja- ja aktiivihetki, joka toteutuu. Seuraamme taulukkoa viikoittain ja tuemme toisiamme kehittämistyössä. Tavoitteenamme on tarjota onnellinen ja aktiivinen elämä jokaiselle asukkaallamme. Mukana arjessa ja juhlassa, niin ilossa kuin surussakin, ovat myös asukkaidemme läheiset.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. 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 esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2022. Katajahovissa yhteistyötä omaisten kanssa edelleen kehitetään ja lisätään.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Hoivakodin johtaja ja hän aloittaa selvittelyn välittömästi. Muistutukset toimitetaan Lapin hyvinvointialueelle.

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

Kriisikeskus Turvapoiju  
Etelärantakatu 6, 94100 Kemi  
Sosiaali- ja potilasasiamies Satu Peurasaari  
Puh. 040 572 3793

Tapaamiset potilasasiamiehen kanssa tulee sopia aina etukäteen.

Sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Katajahovissa potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä yhteissalin ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiamiehen 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**

Muistutusten käsittelyyn varataan aikaa noin neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

- Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon saantia.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, wc-toimet jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti.
- Yksilölliset, sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asukkaita kannustetaan yhteisöön ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme.
- Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa viikoittain. Olemme laatineet tavoitetaulukon, johon merkitään kaikki toteutuneet huomiot. Taulukon kautta voimme, toinen toistamme tukea hyvän hoivan toteutumisessa ja asukkaan hyvän arjen onnistumisessa.

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

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

Omahoitajan 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 omahoitajan antama aika omalle asiakkaalleen viikoittain.



*Omahoitajahetki käsihoidon merkeissä*



*Keilailua*

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

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti. Niissä huomioidaan asukkaiden tarpeet ja makutottumukset. Katajahovin henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluja yhteistyössä yksien kanssa.

Katajahovissa aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas klo 12–13, päiväkahvi klo 14–15, päivällinen klo 16:30–17:30 ja iltapala noin klo 19–21. Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Katajahovin ruokahuollosta vastaa keittäjä Sari Uusimäki. Ravitsemusvastaavana Katajahovissa toimii Hanna-Lea Laakso.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: 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.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Henkilöstöä koulutetaan ravitsemuksen seurantaan ja toteuttamiseen yhteistyössä Geryn kanssa. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruokannosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia 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, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Aseptinen työskentely on osana perehdytystä. Katajahovin hygieniahoitajina toimivat tiimivastaava-sairaanhoitaja Outi Tiihonen. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa ja osallistutaan hygieniakoulutuksiin. Tartuntatutitilanteessa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

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

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

##### **a) Asukkaiden hammashoito, kiireetön sairaanhoito, kiireellinen sairaanhoito toimii yhteistyössä terveyskeskuksen kanssa. Äkilliseen kuolemantapaukseen on omat ohjeet.**

Hammashoito: Attendo Katajahovissa käy kerran vuodessa suuhygienisti ja hammaslääkäri tekemässä kotikäynnin, jolloin kaikkien asukkaiden suun ja hampaiden tilanne kartoitetaan. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa. Asukkailla on laadittu suunhoito-ohjelma, jota toteutetaan. Hammashoidon viikonlopun ajan päivystys tapahtuu Lapin kuntien yhteistyönä. Mikäli yksikön asukkaalle tulee tarve kiireelliseen hammashoittoon, otetaan yhteys Ylitornion terveyskeskuksen vuodeosastoon.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan Ylitornion terveyskeskus. Asukkailla säilyy väestövastuulääkärinä sama lääkäri, jonka alueeseen he kotona asuessaan kuuluivat. Katajahovissa lääkärit käyvät puolivuositain kotikäynneillä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa Katajahovin johtaja tai sairaanhoitaja voi konsultoida hoitavaa lääkärinä puhelimitse.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellistä sairaanhoitoa toteutetaan virka-aikana Ylitornion terveyskeskuksessa. Päivystykseen otetaan yhteys asukkaana väestövastuualueen sairaanhoitajaan. Kun asukas lähtee vastaanottoon, hänelle tulostetaan mukaan sh-lähetä ja lääkelista. Virka-ajan ulkopuolella, viikonloppuisin ja juhlapyhien aikana otetaan yhteys terveyskeskuksen vuodeosastolle, Mehiläinen-Länsi-Pohjan yhteispäivystykseen tai soitetaan 112. Ambulanssihenkilöstö tekee hoidontarpeenarvioinnin ja jatkohoito määräytyy sen mukaisesti.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje ja se löytyy perehdytyskansista. Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

##### **b) Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Katajahovissa käytössä olevia seurantamenetelmiä ja laitteita ovat kuume- ja verenpainemittarit, sekä saturaatiomittari. Tarvittaessa voidaan ottaa Pika-CRP, PLV-stixit, Pika-INR.

Asukkaiden vointia seurataan puolivuositain otettavilla kontrolliverikokeilla PVK ja NTA. Kerran vuodessa otetaan kilpirauhaskokeet asiakkailta, joilla käytössä Thyroxin-lääkitys, muut lääkitykseen liittyvät turvakokeet otetaan ohjeiden mukaisesti kuukausittain ja/tai vuosittain. Asukkaiden ravitsemusta seurataan painon seurannalla vähintään kerran kuussa, MNA-kyselyn avulla, kysely tehdään vähintään kerran vuodessa. Laboratoriokokeiden rutiinimaiset kontrollit huolehtii Katajahovin sairaanhoitaja. Lääkityksen vaikutuksia seurataan jatkuvasti ja ne kirjataan asukkaana tietojärjestelmään.

##### **c) Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat**

Sairaanhoitaja Elina Alaniemi ja tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Sari Unga.

#### 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 Attendo Katajahovin tiimivastaava-sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat. Lääkeluvat kirjoittaa ostopalveluna Terveytesi Palvelut Oy.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilaiset Sari Unga ja Elina Alaniemi, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

##### **Yksikön lääkehoidosta vastaa terveyskeskuslääkäri.**

Attendo Katajahovin lääkehoidosta vastaa terveyskeskuslääkäri, tiimivastaava-sairaanhoitaja Sari Unga ja sairaanhoitaja Elina Alaniemi. Työvuorolistaan merkitään jokaiseen vuoroon lääkehoidosta vastaava lääkeluvallinen hoitaja. Lääkärin määräämät lääkemuuokset toteuttaa sairaanhoitaja, samoin asukaskohtaisen lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitoa toteuttavat vain lääkelualliset hoitajat. Lääkeluvat allekirjoittaa näyttöjen ja lääketenttien perusteella ostopalvelulääkäri Terveystalolta.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Attendo Katajahovi tekee yhteistyötä mm. terveyskeskuksen, Nordlabin, kotisairanhoidon, taksien, poliklinikan, suuhygienistin, apuvälinelainaamon, jalkahoitajan sekä kampaajan kanssa. Yhteistyötä tehdään myös Ylitornion apteekin kanssa asukkaiden lääkeasioissa.

#### **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. Attendo Katajahovissa alihankintana tuotettuja palveluita ovat kiinteistöhuolto Coorilta, sekä apuvälineiden ja sähkösänkyjen huolto Allumedicalilta.

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

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

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkahoitosuunnitelma 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.
- Yksikön hoitohenkilömitoitus on tehostetussa asumispalvelussa 0,65, palveluasumisessa 0,3 ja 0,5.
- Yksikön esihenkilö on Emilia Alasalmi, joka on koulutukselta geronomi (AMK).
- Yksikössä työskentelee tiimivastaava-sairaanhoitaja Sari Unga ja sairaanhoitaja Elina Alaniemi, 13 lähihoitajaa ja 2 hoivaavustajaa sekä neljä lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella. Avustavaa henkilökuntaa on 1 kokki, 1 siistijä-hoitoapulainen sekä kiinteistöhuolto ostopalveluna.
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.
- 

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

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

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

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

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö ja hänellä on apuna rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (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 hän voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Attendo Katajahovissa laatuavastaava yhdessä esihenkilön kanssa perehdyttää Attendon laadulliseen toimintaan. ASKO-valmentaja perehdyttää uudet työntekijät Attendon arvomaailmaan, joiden mukaisesti me toimimme hoivakodissamme. Laatuavastaava ja ASKO-valmentaja pitävät omaa osaamistaan yllä koulutuksen ja toisten hoivakotien vastaavien kanssa yhteistyötä tekemällä.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös



omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja työntekijä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Omahoitajan tehtäviin perehdytetään perehdytyksen aikana ja lisäohjeistusta annetaan, kun uusi työntekijä nimetään omahoitajaksi. Katajahovissa toimii omahoitajaparit, eli jokaiselle asukkaalle pyritään nimeämään vähintään yksi omahoitaja. Tämä helpottaa myös perehdytyksessä uutta työntekijää.

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Katajahovi toimii yksikerroksissa vuonna 2017 valmistuneessa rakennuksessa, osoitteessa Asematie 1, 95600 Ylitornio. Attendo Katajahovissa on 30 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m<sup>2</sup> ja joka huoneessa on omat saniteettitilat. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse vuodetta, patjaa ja verhoja lukuun ottamatta. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Attendo Katajahovissa on katettu terassi ja pienempi avoin terassi sekä aidattu piha-alue, joka takaa asukkaille turvalliset ulkoilumahdollisuudet. Lisäksi meillä on yhteiskäytössä sauna ja pesuhuone.

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

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



Katajahovi jouluna 2020



Sisäpiha keväällä 2020

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut,



harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista koko talon asiakkaiden voimin.



*Käsityökerholaisten villasukkanäyttely 2020*



*Pelihetki*

Katajahovissa on oma pyykkihuone ja kuivaushuone. Likapyykin keräys ja lajittelu tehdään Katajahovissa asukaskohtaisiin pyykkipusseihin. Palveluasumisen asukkaat osallistuvat itse pyykkihuoltoon huolehtimalla oman pyykin pyykkitupaan ja puhtaata kuivauksen jälkeen takaisin omaan huoneeseen. Asukashuoneet puhdistetaan ja siistitään päivittäin, tehdään viikkosiivoukset ja kerran vuodessa tehdään ns. suursiivous. Siivoushuolto toteutetaan Katajahovin omana toimintana siistijä-hoitoapulaisen Leila Koiviston ja keittäjä-siistijä Sari Uusimäen toimesta. Hygieniatasoa seurataan säännöllisin Hygicult-testein. Katajahovilla on mahdollisuus tarvittaessa tilata siistijä ulkopuoliselta toimijalta.

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

Katajahovissa on käytössä 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna ympärivuorokauden, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. 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**

Hanna Laakso, puh. 044 494 3583

#### 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. Laiteturvallisuus kansio on hoitajien toimistossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys 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. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

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**

Riitta Heikkilä, puh. 044 494 3583

Anne Alatalo, puh. 044 494 3583

## 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 perehdytyskansioista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolo velvollisuus sopimus.

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 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. Hilikka, RAI, FRAT), 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 yksikössä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

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

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

#### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Emilia Alasalmi, puh. 044 494 3580, [emilia.alasalmi@attendo.fi](mailto:emilia.alasalmi@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

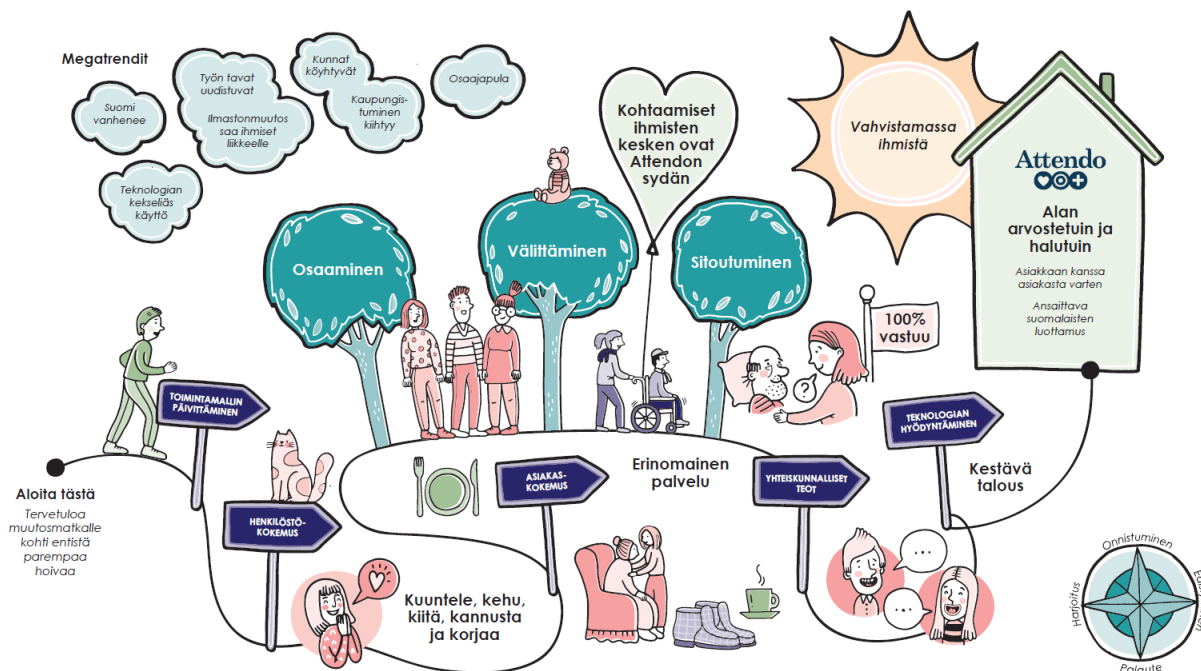
Meillä on unelma: haluamme olla hoiva-alan arvostetuin ja haluttavin yhtiö Suomessa. Unelman saavutettua töissä on päivittäin hyvä ja kannustava tunnelma, alan parhaat ammattilaiset jonottavat päästäkseen meille töihin ja asukkaat päästäkseen juuri meille asumaan. Läheiset, kunta-asiakkaamme ja viranomaiset puolestaan kertovat kilvan tarinoita siitä, miten hyvin asiat meillä ovat ja suosittelevat meitä innolla. Liiketoimintamme on terveellä pohjalla ja arkinen yhteistyö ihmisten kesken on kaikkien kesken sujuvaa ja antoisaa.

Unelman saavuttaaksemme meidän tulee ansaita suomalaisten luottamus. Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen - kertovat, miten haluamme työtämme tehdä ja työntekijöitämme ja asiakkaitamme eli asukkaita, heidän läheisiään ja kuntia palvella. Kaikkien suomalaisten luottamus meitä kohtaan vahvistuu, kun toimimme sovittujen pelisääntöjen mukaan ja huolehdimme paitsi laadukkaasta hoivasta, myös asiakkaiden ja attendolaisten hyvinvoinnista.

Vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Arkisissa kohtaamisissa nimittäin vahvistuu luottamus Attendon ja suomalaisten kesken: kohtaamiset ihmisten kesken ovat yhtä kuin Attendon toiminnan sydän. Toimintakulttuurissamme ovat etenkin viime vuosina painottuneet tekninen laatu ja voimakas kasvu. Viime vuoden hoivakriisi osoitti, että myös Attendon toimintakulttuuri kaipaa näkökulman muutosta: tuotannosta ihmisen näkökulmalle. Näkökulman vaihtaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että teemme kaiken jatkossa toisin. Moni asia kaipaa ainoastaan päivittämistä, ei suurta muutosta.

Sitoudumme erinomaisen palvelun lupauksiimme ja toimimme niiden mukaisesti. Kiinnitämme oman porukan kesken jatkossa nykyistä enemmän huomiota vastuun kantamiseen ja palautteeseen. Siis: kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi – sataprosenttisesti. Pidät huolen, että asia tulee hoidetuksi tai viestit asiasta henkilölle, joka ottaa kopin sinulta. Haluamme kehittyä paremmaksi, joten jatkossa annamme ja vastaanotamme palautetta aktiivisesti. Kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Suhtaudumme palautteeseen kuin lahjaan, sillä se antaa meille yrityksenä ja jokaiselle meille yksilönä mahdollisuuden parantaa toimintaamme.

Kokemukset kertovat, miten olemme matkallamme edenneet. Yhdessä harjoittelemalla, toimimalla ja toisiamme kannustamalla onnistumme ja saavutamme unelmamme.



### Attendon muutosmatka

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Viriketoiminnan ja aktiivisuuden kehittäminen ja ylläpitäminen.	Mahdollistaa asukkailla omannäköinen, aktiivinen ja virikkeellinen arki.	Vuoden 2023 aikana.	Yksikön johtaja ja jokainen työntekijä.

Palaverikäytännöt säännölliseksi osaksi arkea.	Tiedonkulun varmistaminen, henkilöstön osallistaminen ja ajantasaisuus.	Vuoden 2023 aikana	Yksikön johtaja ja tiiminvetäjä.
Säännöllinen yhteydenpito omaisiin ja läheisiin.	Yhteistyö ja luottamus Katajahovin ja omaisten välillä.	Vuoden 2023 aikana.	Hoitajat

#### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Ylitornio 20.09.2023	
Allekirjoitus <i>Minna Korpivaara</i>	Nimenselvennys Minna Korpivaara

Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma

<b>1. Toiminnanharjoittajan tiedot</b>	
Toiminnanharjoittajan nimi (yrityksen nimi)	Attendo Oy
Y-tunnus	1755463-2
Toimintayksikön nimi	Attendo Katajahovi
Postiosoite	Asematie 1 a
Postinumero ja postitoimipaikka	95600 Ylitornio
Yhteyshenkilö, puhelinnumero ja sähköpostiosoite	Emilia Alasalmi puh. 044 494 3580 emilia.alasalmi@attendo.fi
<b>2. Toiminnan kuvaus ja tilat</b>	
Tiloissa tarjottava toiminta/palvelu	Vanhusten ympärivuorokautinen hoito (tehostettu palveluasuminen) 23 paikkaa ja palveluasuminen 7 paikkaa.
Toiminta-ajat	Ympäri vuorokautinen
Henkilömäärät	30 asukasta, 15 henkilökuntaan kuuluvaa.
Wc- ja vesipisteiden määrät	Wc-pisteet 33 kpl Vesipisteet 43 kpl
Siivous- ja pyykkihuolto	Yksikössä on oma keittäjä, siistijä ja hoiva-avustaja. Hoiva-avustaja huolehtii yksikön pyykkihuollon.
Kiinteistöhuolto	Yksikön kiinteistöhuolto on järjestetty Coorin toimesta.
Jätehuolto	Jätehuolto on järjestetty siten, ettei jätteistä aiheudu terveyshaittaa jätehuollon missään vaiheessa. Jätehuollolla tarkoitetaan jätteiden säilyttämistä, keräämistä, kuljettamista, käsittelyä ja hyödyntämistä. Jäteastiat on sijoitettu ja hoidetaan siten, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estetty huolehtimalla siitä, että jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja että tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni.  Tartuntavaaralliset jätteet, kuten viiltävät ja pistävät jätteet, kerätään ja säilytetään varoitusmerkinnöillä varustetuissa astioissa ja toimitetaan asianmukaiseen hävitykseen.  Kohteessa on toimiva ja asianmukainen jätevesijärjestelmä.
Toiminnassa käytettävät laitteet	Käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ylläpidetään tietoja ja listaa lain vaatiman laiterekisterin avulla.
Pintojen desinfiointi, työvälineiden sterilointi/desinfiointi	Kosketus- ja tartuntapinnat pyyhitään ja desinfioidaan yhtiön siivoussuunnitelman taajuuksien mukaisesti huomioiden myös epidemiakaudet. Työvälineiden desinfiointi tapahtuu Dekossa. Siivouksessa käytetyt välineet voidaan desinfioida myös manuaalisesti.
<b>3. Tilojen terveydelliset olosuhteet</b>	
Fysikaaliset: ilmanvaihto	Yksikössä on koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto.

	<p>Kiinteistöhuolto valvoo ilmanvaihdon toimivuudesta jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Ilmanvaihtohuolto toteutetaan yksikössä 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy) kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta. Ilmanvaihto huollot sisältyvät kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p> <p>Rakennusautomaatio hälyttää ilmanvaihtopoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen.</p> <p>Ilmanvaihtohuolto dokumentoidaan yksikön huoltokirjaan.</p>
Fysikaaliset: lämpöolot, melu ja valaistus	<p>Kiinteistöhuolto valvoo jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Viikkokierros kuuluu osana kiinteistöhuollon vuosisopimusta.</p> <p>Sisälämpötilana pyritään pitämään vaihteluvälillä 22-24 astetta celsiusta. Rakennusautomaatio hälyttää lämpötilapoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen. Kiinteistöhuoltoon voi ottaa yhteyttä myös poikkeavissa tilanteissa myös yksiköstä käsin.</p> <p>Yksiköiden rakenteet on suunniteltu C1-rakennusmääräysnormien asunnoista määrätyn mukaisesti. Kohteissa on pyritty rakennusvaiheissa ottamaan huomioon sisätilojen akustointi.</p> <p>Yksikkö on varustettu tilakohteisesti riittävällä yleisvalaistuksella. Esimerkiksi lääkehuoneen erityisluonne otettu huomioon. Valaisinten valinnassa on otettu huomioon energiatehokkuus. Kiinteistöhuolto vastaa valaisien toimivuudesta ja huollosta (mm. valonlähteiden vaihto). Valaisimien vaihto kuuluu kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p>
Kemialliset ja biologiset: käytetyt pesuaineet ja niiden aiheuttamat hajut	<p>Yksikössä käytetään Diverseyn pesuaineita niin siivouksessa, keittiössä kuin pyykkihuollossa. Tuotteet ovat pääsääntöisesti hajuttomia. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat saatavilla sähköisesti <a href="https://sds.diversey.com/?guilang=FI">https://sds.diversey.com/?guilang=FI</a>.</p>
Kemialliset ja biologiset: rakenteiden ja toiminnan vaikutus sisäilman laatuun	<p>Ilmanvaihto on säädetty lievästi alipaineiksi suunnitelmien mukaisesti. Ilmanvaihdon nuohous suoritetaan 5 vuoden määräajoin.</p> <p>Toiminnassa johtuen ilmassa voi olla ajoittain hajuhaittoja, joihin on varauduttu ilmanvaihdon tehostamismahdollisuudella</p> <p>Radonpitoisuuksia valvotaan säteilyturvakeskuksen määräyksien mukaisesti.</p> <p>Lähtökohtaisesti toiminnassamme ei ole merkittäviä biologisia eikä kemiallisia riskejä.</p>
<b>4. Toiminnan riskitekijät</b>	
Sijainti ja ympäristö	<p>Yksikkömme sijaitsee rakennetulla alueella kunnan alueella, jolloin yksikkö on helposti muun muassa pelastuspalveluiden saavutettavissa. Edellä mainitun takia yksikön riski esimerkiksi pitkäaikaiseen sähkökatkoon hyvin alhainen.</p> <p>Attendo Katajahovi sijaitsee rauhallisella alueella keskellä kuntakeskusta. Ympäristössä ei ole teollisuutta tai maataloutta. Ympäristöön liittyvät riskitekijät ovat minimaaliset.</p>
Toiminnot, joihin liittyy terveysriski	<p>Yötyö aiheuttaa terveysriskin, joten työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon yövuoroista palautuminen. Mahdollinen väkivallan uhka, jota pyrimme ennakoimaan.</p>

Väestö- ja riskiryhmät	Asiakasryhmänä ikäihmiset. Liikenteen määrä yksikön läheisyydessä on kohtalainen. Asiakasryhmä ei välttämättä itse pysty tunnistamaan tai kertomaan olosuhteisiin liittyvistä epäkohdista tai terveyshaitoista, joten toiminnanharjoittajan tehtävänä on toimia tunnistajana ja ehkäisijänä.	
Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset	Toimitiloihin muutokset suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa.	
Huoneiston korjaustarpeet	Yksiköissä suoritetaan jatkuvaa ylläpitokorjausta kiinteistöhuollon toimesta. Lisäksi yksiköiden kuntoa seurataan vuosittain ja sen pohjalta toteutetaan tarvittaessa suurempia kunnossapitoremontteja.	
Pintojen ja tilojen helposti puhtaana pidettävyys	Pinnat ja tilat sisustetaan ja kalustetaan toiminnan laatu huomioiden tarkoituksenmukaisesti. Pinnat ovat käsi- ja/tai konemenetelmin siivottavissa taajuuksin, jotka on määritelty palvelukuvauksessa. Tasopinnat pyritään pitämään vapaina, jotta ne ovat helposti pyyhittävässä. Lattiamateriaalit soveltuvat koneelliseen puhdistukseen. Kalusteiden kankaat ovat pestävissä.	
Haittaeläimet	Haittaeläimiä tavattaessa ryhdytään torjunta / myrkytystoimiin. Yrityksellä valtakunnallinen yhteistyökumppani liittyen haittaeläinten torjuntaan.	
<b>5. Riskitekijöiden ennaltaehkäisy</b>		
Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty	<input checked="" type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Käyttäjäkysely/sisäilmastokysely on tehty	<input type="checkbox"/> kyllä	<input checked="" type="checkbox"/> ei
Toiminta ja tilojen riittävyys ja soveltuvuus toimintaan nähden	Tilat ovat toimiluvan, sopimusten ja muiden viranomaisten vaatimuksien mukaiset.	
Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta	Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointi- ja kalibrointi- ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.	
Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet	Yksikön henkilökunta perehdytetään Attendon yhteistä perehdytysohjelmaa Valoa käyttäen. Perehdytykseen nimetään perehdyttäjä. Perehdytys dokumentoidaan. Kirjalliset suunnitelmat ja ohjeet yksikön toimintaan löytyvät Attendon sähköisestä intranetistä sekä yksikön perehdytyskansioista	
Asiakkaiden ohjeistus	Asukkaita ohjeistetaan aina tarvittaessa henkilökunnan toimesta. Yksikössä järjestetään asukaskokouksia n. kerran kuukaudessa.	
Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä	Attendo Katajahovi tekee tiivistä yhteistyötä omaisten, Ylitornion sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa sekä eri viranomaisten, tavarantoimittajien sekä oppilaitosten kanssa. Ylitornion seurakunta on myös tärkeä yhteistyökumppani. Myös Terveystalo on yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneistamme.	
Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus)	Yksiköllä on siivoussuunnitelma, jossa on sovittu vastuut ja taajuudet. Siivousta toteutetaan suunnitelman mukaisesti huomioiden tarkemmat työohjeet ja muut ohjeistukset. Siivouksen seuranta tapahtuu manuaalisesti dokumentoiden asukashuoneiden siivouksesta. Seuranta säilytetään yksiköissä.	

<p>Kiinteistöhuolto (huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen; ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus; tilojen korjaukset/toimivuus</p>	<p>Yksikössä on toiminnassa oleva huoltokirja, jossa huoltotehtävät on allkoitu. Suoritettut tehtävät kuitataan huoltokirjaan, jolloin toimintaa pystytään valvomaan.</p>
<p>Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa</p>	<p>Sisäilmahaittaa voi epäillä, mikäli rakennuksessa esiintyy esimerkiksi seuraavanlaisia epäkohtia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• epämiellyttävä/häiritsevä haju, esimerkiksi pistävä tai maakellarimainen haju</li> <li>• tunkkainen ilma</li> <li>• liian alhainen lämpötila tai veto</li> <li>• liian korkea lämpötila</li> <li>• näkyvä home tai kosteusvauriojälki</li> <li>• riittämätön ilmanvaihto</li> <li>• oireilu, joka helpottuu tai katoaa muualla oleskeltaessa (esim. hengitystieoireet, silmien ja ihon ärsytys, päänsärky, väsymys)</li> </ul> <p>Ensimmäisten ongelmien ilmetessä tutkitaan ensin ilmeisimmät aiheuttajat, kuten ilmanvaihto, lämpötila sekä selittävät tekijät. Tämä tehdään kiinteistöhuollon sekä Attendon kiinteistön ylläpitopäällikön toimesta.</p> <p>Mikäli näillä toimenpiteillä ei saada sisäilmaongelmaa ratkaistua, perustetaan yksikkökohtainen sisäilmatoimikunta, johon kuuluu edustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työterveyshuollosta</li> <li>• Edustaja Attendon aluejohdosta</li> <li>• Yksikön johtaja</li> <li>• Alueellinen / yksikön työsuojeluvalltuutettu</li> <li>• Edustus yksikön työntekijöistä</li> <li>• Attendon kiinteistön ylläpitopäällikkö</li> <li>• Kiinteistön omistaja</li> </ul> <p>Ongelmaepäilyn selvittäminen alkaa portaittain seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäilmatoimikunnan järjestäytymiskokous</li> <li>• Työterveyshuollon suorittama työpaikkakysely</li> <li>• Alustava lausunto työterveyshuollolta</li> <li>• Tarvittavat jatkotutkimukset lausunnon pohjalta</li> <li>• Työterveyslääkäri lausuu olosuhteista jatkotutkimuksen raportin saatuaan</li> <li>• Tarvittavat jatkotoimenpiteet lausunnon perusteella</li> </ul>
<p>Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen</p>	<p>Yksikössä on varauduttu yksikölle kuuluviin epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin liittyviin veloitteisiin erilaisilla suunnitelmilla (omavalvonta-, lääkehoito-, pelastus- ja varautumissuunnitelmat), järjestelyillä, yhteistyöllä ja koulutuksella ottaen huomioon myös tiedotuksen.</p>
<p>Haittaeläintorjunta</p>	<p>Kts. kohta haittaeläimet.</p>



6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja	
Paikka ja päiväys	Ylitorniolla 24.4.2023
Allekirjoitus	<i>Emilia Alasalmi</i>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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