

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	8
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	10
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	13
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	16
4.4.2 TOIMITILAT .....	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.....	18
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	19
11. LÄHTEET .....	20
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	20

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kaavi	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo GG – Hoiva OY		Kuntayhtymän nimi: Kysteri	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2162804-0		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Kaavi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen 73600 Kaavi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen; 30 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Kalliotie 19 B			
Postinumero 73600		Postitoimipaikka Kaavi	
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Kotiluoto		Puhelin 040 142 9200	
Sähköposti kirsi.kotiluoto@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Alkuperäinen lupapäätös 28.7.2008 Sosiaalihuollon palvelujen vastuuhenkilön vaihtuminen 1.2.2014			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, vanhukset			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 02.06.2008		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.07.2008	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Toimisto tarvikkeet: Lyreco Oy Ruokapalvelut: 11.11.2019 alkaen Attendo Muurutvirta, Putaantie 1, 73460 Muuruvesi, p. 045 342 4767, sari.ruotsalainen@attendo.fi Kiinteistöhuolto: Markun kiinteistöpalvelut, Kaavintie 20 A 4, 73600 Kaavi, p. 044 507 7968 Jätehuolto: Jätekuikko Microkatu 1, 70101 Kuopio, <a href="mailto:asiakaspalvelu@jatekuikko.fi">asiakaspalvelu@jatekuikko.fi</a> , p. 017 368 0152			

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Kaavi tuottaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista Kaavin kunnassa. Hoivakodissa on kaksi yleisgeriatrista ryhmäkotiä vanhuksille, jotka eivät enää iän mukanaan tuomien vaivojen tai sairauksien vuoksi pärjää kotonaan jokapäiväisissä toimissaan. Hoivakotiin asukkaat tulevat suoraan omasta kodistaan, palveluasunnoilta, palvelukeskuksesta tai terveyskeskuksesta. Yhteydenotto asukkaan siirtymisestä hoivakotiin voi tulla omaiselta, terveyskeskuksesta ja tavallisimmin kunnan palveluohjaajalta. Asukas voi tulla hoivakotiin myös itsemaksavana asiakkaana.

Attendo Kaavi toimii kahdessa kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee Wanha Wihtori, jossa on 17 asukashuonetta. Toisessa kerroksessa sijaitsee Wanha Wilhelmiina, jossa on 10 asukashuonetta. Molemmissa hoivakotiyksikössä on huoneita, joihin on mahdollisuus sijoittaa pariskuntia. Hoitokodissa tarjotaan myös jaksohoitoa.

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma noin kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta hoitokotiin. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, asukkaan omaisen tai läheisen kanssa. Suunnitelma toimii asukkaan jokapäiväisen hoivan ja hoidon toteuttamisen pohjana. Suunnitelmaa arvioidaan noin kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa tai asukkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Attendo Kaavissa on otettu käyttöön RAI- toimintakykymittari, joka ohjaa myös hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista.

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

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

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

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Attendo Kaavin henkilökunta on koulutettua ja sitoutunut työskentelemään ammatti- eettisten periaatteiden mukaisesti. Henkilöstö hakee tietoa ja koulutusta työskentelynsä tueksi. Työskentelyn pohjana toimii hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka laatimiseen on asukas ja omainen osallistuneet. Kuuntelemme omaisten ja asukkaiden toiveita ja muutamme työskentelyämme toiveiden mukaiseksi vaarantamatta kuitenkaan asukkaan turvallisuutta. Arvioimme, korjaamme ja kehitämme havaitsemiamme puutteita ja epäkohtia toiminnassamme.

**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla taataksemme asukkaidemme hyvän hoivan ja hoidon. Meille on tärkeintä tyytyväiset asukkaat, omaiset ja yhteistyökumppanit. Hyvin tehty työ palkitsee tekijänsä.

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

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

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

Attendo Kaavissa välittäminen on aitoa läsnä oloa ja yhdessä tekemistä asukkaiden kanssa. Omaisten ja läheisten ottamista mukaan hoidon suunnitteluun. Luomalla asukkaalle jokaisesta päivästä erilaisen tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua hoivakodissa järjestettävään toimintaan voimiansa ja toimintakykynsä mukaisesti. Tai vain olemalla yhdessä.

Attendo Kaavissa on valittu Erinomaisen palvelun-valmentaja. ERPA- valmentaja on saanut tarvitsemansa koulutuksen ja perehdytyksen, ja hän aloittaa Attendon arvojen tuomisen yksikön arkipäivään yhdessä henkilöstön kanssa. Yhdessä työntekijöiden kanssa mietitään arvojen merkitystä päivittäisessä työskentelyssämme ja kuinka ne saadaan näkyviksi ja toimintaamme ohjaaviksi.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

Henkilöstön perehdyttämisestä vastaa hoivakodin johtaja yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Uudelle työntekijälle määrätään perehdyttäjät. Perehdyttäminen tapahtuu perehdytyslomakkeen avulla. Uutena on käytössä Valo- oppimisympäristö, johon jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan omilla tunnuksillaan ja suorittamaan siellä kaikille yhteiset osiot. Valon käyttöön ollaan vasta siirtymässä ja se on henkilöstön keskuudessa vielä opiskeluvaiheessa.

Työvuorosuunnittelusta vastaa hoitokodin johtaja. Käytössä on sähköinen työvuorosuunnitteluohjelma Wopla ja työntekijöillä vastaavasti Essi. Ohjelmat keskustelevat keskenään, jolloin Essiin jätetyt työvuorotoiveet näkyvät Woplassa. Suunnitteluvaiheessa pyritään huomioimaan toiveet sekä esim. työterveyshuollon kautta tulleet ohjeistukset. Suunnittelussa pyritään huomioimaan kaikki työntekijät tasapuolisesti.

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

Infektioita ja tarttuvia tauteja ehkäistään hyvällä hygienialla. Tilojen puhtaudesta huolehtii Attendo Kaavissa oma laitoshuoltaja. Hänen tehtävänä on tiedottaa, ohjeistaa ja opastaa omalta osaltaan, kuinka pesuaineita käytetään infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen ehkäisyssä.

Yksikön sairaanhoitaja huolehtii tiedottamisesta ja ohjeistamisesta, kuinka esim. hyvällä käsihygienialla ja omalla toiminnalla voidaan ehkäistä tartuntojen leviämistä asukkaasta toiseen tai hoivakotiyksiköstä toiseen.

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

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

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

Vakavat poikkeamat käsitellään heti ja muut hoitokotipalaverissa. Poikkeaman käsittelyssä laaditaan korjaussuunnitelma sekä seuranta. Tarvittaessa arviointi vaiheessa tehdään lisämuutoksia, jos tehdyt muutokset eivät ole olleet riittäviä tai toimivia. Sovitaan uudesta arviointi jaksosta tai palataan asiaan tarvittaessa jo aikaisemmin.

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

1. Työn organisointiin liittyvät ongelmat: Rauhaton lääkkeen jako paikka, keskeytykset, liikenne, kiire ja lääkkeenjako tilan ahtaus monine toimintoineen.
2. Osaamiseen liittyviä ongelmia: Lääkkeiden vaikutuksen arviointiin liittyvät puutteet, lääkkeiden yhteisvaikutuksista ei tiedetä tarpeeksi, asukkaiden monilääkityksellisyys haasteellista hallita, lääkkeiden saman tyyppiset nimet, rinnakkaisvalmisteita käytössä paljon, jossa sekaantumisvaara mahdollinen, puutteellinen perehdyttäminen/perehtyminen lääkehoidon kokonaisuuteen.
3. Todelliset poikkeamat: Lääke jää antamatta, lääkkeen jakovirhe jaettaessa, lääkkeiden löytyminen lattialta ruokailujen jälkeen, jolloin asukas ei ole saanut lääkettä.
4. Kirjaamiseen liittyviä ongelmia: Annetun lääkkeen vaikutusten kirjaaminen vähäistä, yksikössä ei erillisiä kirjaamisohjeita (Hilkan ohjeistusta ei ole luettu). Puhelimessa saatujen lääkemääräysten kirjaaminen
5. Asukkaaseen liittyviä ongelmia: Sitoutumattomuus lääkehoitoon, asukas ei ymmärrä, että kyseessä on lääke sairauden hoitoon tai estoon

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;**

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

Hoitosuhteen päättyessä asukas ulos kirjataan ja hoitosuhteen aikana syntyneet tiedot tulostetaan ja toimitetaan asukkaalle kotikunnan arkistoon.

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

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

Jokainen työntekijä suorittaa GDPR- koulutuksen valo- oppimisympäristössä, jonne hän pääsee saamallaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Suoritettuaan koulutuksen, työntekijä tulostaa todistuksen suorittamastaan koulutuksesta ja toimittaa sen esimiehelleen. Koulutus sisältää kattavan aineiston tietosuojaan liittyvistä asioista.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Attendo Kaavin henkilöstö mitoitus on 0,55 työntekijää asukasta kohden. Tarvittaessa henkilöstöä on mahdollisuus lisätä ottaen huomioon asukkaiden hoitoisuus sekä sopimusten vaatimukset.

Wanhassa Wihtorissa, maanantaista- perjantaihin aamuvuorossa työskentelee kolme hoitajaa ja iltavuorossa kaksi hoitajaa. Lauantaisin ja sunnuntaisin sekä juhlapyhinä molemmissa vuoroissa 2 hoitajaa.

Wanhassa Wilhelmiinassa on aamu- sekä iltavuorossa kaksi hoitajaa, niin arkipäivinä, viikonloppuina kuin juhlapyhinäkin.

Yövuorossa on yksihoitaja, joka valvoo molempia kerroksia. Molempien kerrosten yleisissä tiloissa, käytävillä sisäkäytävien kohdalla sekä parvekkeilla on kameravalvonta, jonka perusteella lupa yhteiseen yöhoitajaan on myönnetty. Asukkaiden sijoittamisessa huomioidaan yöaikainen turvallisuus asukkaan hyvinvoinnin kannalta.

Arkipäivisin hoitokodin siisteydestä huolehtii laitoshuoltaja. Hänen tehtävä kuvaansa kuuluu myös pyykkihuolto yhteistyössä vuorossa olevien hoitajien kanssa. Hän huolehtii 2 x viikossa elintarvikekuorman purkamisesta ja tavaroiden laittamisesta asianmukaiseen säilytykseen. Laitoshuoltajan vastuulla on huolehtia siivoustarvikkeiden, pesuaineiden ja hygieniatarvikkeiden riittävydestä sekä huolehtia tavaratilaukset hoivakodinjohtajalle.

Attendo Kaavin tilat ovat vanhat, käytön jäljet näkyvät ja puhtaudesta huolehtiminen on haastavampaa kuin uusissa tiloissa. Tilojen perussiivoukseen sekä ikkunoiden pesuun otetaan laitoshuoltajan avuksi toinen siistijä/laitoshuoltaja tarpeen mukaan.

Iltaisin ja viikon loppuisin vuorossa olevat hoitajat huolehtivat yhteistilojen sekä wc- tilojen puhdistamisesta sekä yleisestä siisteydestä.

Tarvittaessa otetaan avustavahenkilö viikonlopun sekä juhlapyhien aikana neljäksi/kuudeksi tunniksi. Hänen tehtävänä on huolehtia keittiöstä, pyykistä sekä hoivakodin siisteydestä ja siivouksesta.

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

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

Hoiva-avustajan sekä hoitoapulaisen kanssa työvuorossa on aina yksikkökohtaisen lääkeluvan saanut lähihoitaja tai sairaanhoitaja. He eivät koskaan työskentele kahdestaan samassa vuorossa.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**

Attendo Kaavi toimii kolmikerroksisessa vanhassa kerrostalossa. Hoivakoti yksiköt sijaitsevat talon ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa. Hoivakodissa on yhteensä 27 asukashuonetta.

Jokaisella asukkaalla on oma 12-24 m<sup>2</sup> huone käytössään. Peruskalustuksena huoneessa on sänky, yöpöytä, vaatekaapit, valaisimet ja tekstiilit (verhot, peitot, tyynt, patja, linनावaatteet ja pyyhkeet). Muutoin asiakas saa sisustaa huoneen omien mieltymystensä mukaisesti, kuitenkin niin että turvallinen liikkuminen on mahdollista. Henkilökohtaisia wc- ja suihkutiloja ei asukkailla ole, vaan tilat on jaettu soluihin niin, että yhtä vessaa käyttää 3-4 asukasta. Hoivakodin yhteisiin tiloihin kuuluvat käytäväalueet, olohuone, keittiö/ruokailutila.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotia (1 x 10 ja 1 x 17 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilansa. Wanhassa Wihtorissa asukkaiden käytössä on parveke ja aidattu ulkoilualue. Wanhassa Wihtorissa asukkaiden käytössä on parveke sekä piha-alue kesäisin. Piha-aluetta voivat käyttää myös Wanhassa Wilhelmiinan asukkaat.

Rakennuksessa on saunatilat, jotka ovat yhteiskäytössä talon vuokralaisten kanssa. Saunatilat sijaitsevat rakennuksen pohjakerroksessa. Pyörätuolihissillä pääsee pohjakerrokseen ja käytävää pitkin saunatiloihin.

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti-piha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiristä on pyritty

luomaan kodikas ja turvallinen. Pihassa on kesäisin keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Attendo Kaavissa on tallentava kameravalvonta hoivakodin yleisissä tiloissa, hoivakodin sisäänkäynnillä, porraskäytävässä sekä hoivakodin parvekkeilla. Valvontamonitorit on sijoitettu hoivakoti yksiköiden toimistoon. Tallentavista kameroista on ilmoitukset nähtävillä hoivakodin pääovella.

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

Hoivakodilla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Siihen kuuluu asukkaan käteen laitettava henkilökohtainen hälytin, jolla asukas saa nappia painamalla kutsuttua hoitajan luokseen. Hoitajalla on vastaanotin, josta hän näkee, minkä huoneen asukas apua tarvitsee. Kutsujärjestelmä ei ole aukoton. Asukas ottaa rannekkeen pois kädestään, vaikka häntä on ohjeistettu pitämään se aina ranteessaan kuten kelloa.

Asukaskutsujärjestelmä on huollettu ja rikkonaiset laitteet korvattu uusilla keväällä 2019. Laitteiden huoltoon toimittamisesta vastaa hoivakodin johtaja, saadessaan tiedon huolto tai korjaus tarpeesta.

Henkilökohtaiset apuvälineet saadaan asukkaille Kaavin terveysaseman fysioterapia ja apuvälinepalvelusta. Asukkailla olevia apuvälineitä ovat erilaiset liikkumisen apuvälineet, sähkösängyt, sänkyihin asennettavat nousutuet, turnerit, painehaavapatjat, erilaiset raajatuet tai muut asukkaan toimintakyvyn tukemiseen tarkoitettut apuvälineet. Apuvälineiden huollot ja korjaukset tapahtuvat terveysaseman apuvälinepalvelun kautta. Rikkoontuneen tai huollossa olevan apuvälineen tilalle asukas saa toisen. Apuvälineet puhdistetaan viikoittain hoitajien toimesta, jolloin myös apuvälineen kunto tarkistetaan.

Hoivakodilla on käytössä automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Hälytys menee suoraan hälytyskeskukseen. Paloilmaisin laitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuolto testaa paloilmaisinlaitteiston säännöllisesti kerran kuukaudessa. Molemmissa hoivakotiyksiköissä on myös palopeitot sekä sammuttimet ja ne on merkitty asianmukaisin kyltein.

Palo - ja pelastussuunnitelma sekä poistumisselvitys päivitetään vuosittain. Henkilökunta on perehtynyt siihen ja varmistanut perehtymisensä allekirjoituksellaan.

Palo ja pelastussuunnitelma on päivitetty 14.2.2019. Palotarkastus on suoritettu 15.2.2019, jolloin myös on tarkistettu suunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys. Palotarkastuksen yhteydessä ei ole havaittu toimenpiteitä edellyttäviä puutteita henkilö- tai paloturvallisuudessa.

Kiinteistöhuolto on huolehtinut käytössä olevien sammuttimien huollosta keväällä 2019. Sammuttimien riittävyys on tarkistettu palotarkastuksen yhteydessä.

Yksikössä on käytössä henkilönostin. Laitteen käyttöön on osa henkilöstöstä saanut laitteen toimittajalta käyttöönotto koulutuksen. Heidän vastuullaan on opastaa laitteen oikea käyttö muulle henkilöstölle.

Hoivakodilla on käytössä myös nostoliinoja sekä liukulautoja helpottamaan asukkaan siirtämistä esimerkiksi vuoteesta pyörätuoliin ja takaisin. Vuoteessa käytetään myös vuodesuojia, jotka helpottavat vuoteessa hoidettavan tai huonosti liikkuvan asukkaan asennon vaihtamista.

Tapaturma riski liittyy aina hoitotilanteisiin, siksi apuvälineiden käytön opastus ja ohjeiden noudattaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. WC- ja suihkutiloissa liukastumisvaara pesuaineiden ja veden käytön myötä kasvaa.

Yksikössä on laadittu erillinen ohjeistus uhka ja vaaratilanteille sekä väkivallalle. Ohjeistus löytyy perehdytys kansiosta.

Yksikköön on tehty myös yksityöskentely ohjeistus, joka niin ikään löytyy perehdytyskansiosta.

#### • Tiedottamiseen liittyvät riskit

- Viestin lähettäjä olettaa vastaanottajan ymmärtävän heti viestin sisällön
- Viesti sisältää tietoa liian paljon kerralla, tai liian vähän
- Viestin tieto on väärää tai se tulkitaan väärin
- Viesti tulee myöhässä
- Viesti menee väärälle henkilölle tai henkilöille
- Viesti laitetaan väärää viestintä kanavaa käyttäen
- Viestin lähettäjällä tai vastaanottajalla tai molemmilla on ennako asenne viestin sisältöä kohtaan
- Viestintä on epämääräistä tai tulkinnanvaraista
- Viesti sisältää valheellista tai epämääräistä tietoa (juoruaminen)
- Henkilöstöön liittyvät ongelmat, kuten työpaikan henkilöstösuhteet

#### **Riskien hallinnan työnjako**

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

Attendo Kaavissa on toiminnot jaettu vastuualueisiin ja jokaiselle vastuualueelle on nimetty päävastaava ja varavastaava. He vastaavat myös vastuualueidensa riskien arvioinnista, tiedottamisesta, korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja valvonnasta yhteistyössä muun henkilöstön sekä hoivakodin johtajan kanssa. Molemmissa hoivakoti yksiköissä on omansa. Vastuualueiden hoitajat tekevät yhteistyötä keskenään, kuuntelevat muiden ehdotuksia ja toiveita sekä informoivat johtajaa havaitsemistaan epäkohdista sekä korjaus-

/kehitysehdotuksista. Yhdessä mietitään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä, arvioidaan käytäntöjen toimivuutta ja muutetaan tarvittaessa uudelleen.

#### **Attendo Kaavin vastuualuejako:**

Lääkäri- ja lääkehuoltovastaava: Sairaanhoidaja/ hoivakodin johtaja  
Hygienia- ja infektiovastaava: Sairaanhoidaja/ hoivakodin johtaja  
Hoidon ja hoivan vastaava: Hoivakodin johtaja/ sairaanhoidaja  
Opiskelija- asioista vastaava: Hoivakodin johtaja/ sairaanhoidaja  
Siivoushuollon vastaava: Laitoshuoltaja/hoivakoti johtaja  
Perehdytysvastaava: Sairaanhoidaja/lähihoitaja  
Vaatehuoltovastaava: Hoitoapulainen/ Nimetyt lähihoitajat  
Virike- kuntoutus ja apuvälinevastaava: Nimetyt lähihoitajat  
Vaippa- ja jätehuolto vastaava: Nimetyt lähihoitajat  
Omais- ja sidosryhmäyhteistyö vastaava: Hoitoapulainen/ Nimetyt lähihoitajat  
Kone- ja laitehuolto vastaava: Nimetyt lähihoitajat  
Postinkäsittely vastaava: Nimetyt lähihoitajat  
Omavalvonta-, keittiö-, ravintohuolto vastaava: Hoitoapulainen/Nimetyt lähihoitajat  
Työhyvinvointi vastaava: Nimetyt lähihoitajat

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

Yksikössä on vasta otettu käyttöön Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Laadunhallintajärjestelmään kirjaamisesta huolehtii laatukoordinaattori yhteistyössä hoivakoti johtajan kanssa. 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 esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

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

Raportointi tehdään Attendo Kaavin yksikössä sähköisellä poikkeamalomakkeella, joka tulostetaan ja tallennetaan kansioon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaana päivittäiskirjauksiin. Attendo Kaavissa on vasta siirretty Attendo Quality ohjelmaan. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentavat valmiit kirjatut poikkeamat laatujohtajajärjestelmään. Laatukoordinaattori vie poikkeamat järjestelmään ja hoivakodin johtaja käy ne järjestelmässä tarkastamassa ja hyväksymässä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden seuranta on jatkuvaa ja niihin puututaan välittömästi ja tarvittaessa muutetaan käytäntöä uudelleen. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
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 esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Attendo Kaavin yksikössä toimistojen ilmoitus tauluilta, perehdytyskansiosta sekä sähköisessä muodossa työyksikön N- asemalta. Ohjeen ja lomakkeen sijainnista on tiedotettu yhteisessä palaverissa sekä aina uuden työntekijän tullessa perehdyttämisen yhteydessä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies 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 tiedottaminen**

7. Tehdyistä muutoksista tiedotetaan Attendo Kaavin henkilökuntaa hoivakotiyksiköiden yhteisissä palaverissa, joita pidetään vähintään kerran kuukaudessa. Palaveri käytännöt pyritään saamaan toimiviksi ja säännöllisesti pidettäviksi. Palaverista laaditaan muistio, jonka jokainen henkilökuntaa kuuluva on velvollinen lukemaan ja varmentamaan allekirjoituksellaan. Koko henkilökuntaa koskevissa asioissa hoitokodin johtaja tiedottaa henkilökuntaa myös sähköpostilla tai tekstiviestillä, jotta tieto varmasti saavuttaa jokaisen työntekijän. Hoivakotiyksiköissä on käytössä myös viestivihko, johon kirjataan yhteisiä huomioita ja sovittuja käytäntöjä. Viestivihkoa jokainen on velvollinen lukemaan saapuessaan työvuoroon. Palaverimuistiot tallennetaan sähköisessä muodossa johtajan koneelle sekä kirjallisena hoitokotiyksiköiden palaveri-kansioihin. Hoivakotiyksiköt pitävät myös viikoittaisen palaveri, jossa käsittelevät yksikön yhteisiä asioita ja sopivat yhteisistä yksikköä koskevista asioista.

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

Yhteistyökumppaneille muutoksista tiedotetaan puhelimitse tai sähköpostitse yleisimmin.

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Kaavin omavalvontasuunnitelma pohjautuu GG-Hoiva Oy:n 2017 sekä Attendo Kaavin lokakuussa 2018 laadittuun omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman pohjan on hoitokodin johtaja kirjoittanut edellä mainittujen suunnitelmien pohjalta tarkentaen ja lisäten puuttuvat tiedot saamansa ohjeistuksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on ollut henkilökunnan luettavana ja kommentoitavana. Henkilökunta on lisännyt siihen haluamia tarkennuksia sekä korjannut huomaamia virheitä, Henkilökunta on allekirjoituksellaan vahvistanut tutustumisen suunnitelmaan.

### **Yksikön esimies**

Hoivakotijohtaja Kirsi Kotiluoto

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

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Päivitettyyn omavalvontasuunnitelman tulee perehtyä jokaisen työntekijän, myös sijaisten. Omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen jokainen työntekijä varmentaa allekirjoituksellaan, jolloin voidaan olla varmoja tiedon saavuttaneet koko työyhteisön.

Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä julkisesti hoitokotiyksiköiden sisäntuloaulan ilmoitustaululla, missä se on kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettuna hoitokotiyksikön N- asemalla sekä johtajan omalle koneelle sähköisessä muodossa. Kaavin kunnan sosiaalitoimelle omavalvontasuunnitelma toimitetaan sähköpostitse Kaavin kunnan sosiaalijohtaja Suvi- Tuulia Seitsojoelle. Siun sote (Outokumpu) ja Karviainen perusturvan kuntayhtymästä pyytävät vuosittain sähköisenä omavalvontasuunnitelman toimitettavaksi.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI**

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



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

Asukkaan palveluntarve arvioidaan hoidon alkaessa yhdessä asiakkaan, omaisen/läheisen, asioidenhoitajan, lähettävän kunnan sosiaalitoimen sekä useasti myös terveydenhuollon asiantuntijan kanssa. Asukkaan palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asukkaan jäljellä oleva toimintakyky. Toimintakykyarvion tekemisessä hyödynnetään asukkaalle tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaa, joka laaditaan kuukauden sisällä asukkaaksi tulemisesta. Asukkaalle nimetty omahoitaja tekee yhteistyötä omaisten ja muun henkilökunnan kanssa saadakseen parhaan mahdollisen kuvan asukkaan toimintakyvystä. Apuna toimintakyvyn arvioinnissa on käytössä erilaisia mittareita. Ravitsemustilaa arvioidaan MNA- mittarin avulla, painon seurannalla, seuraamalla asukkaan päivittäistä ruokailua sekä yleisvointia. Jos asukkaan muistissa huomataan ongelmaa tai hänellä on todettu muistisairaus, tehdään hänelle MMSE- muistitesti. MMSE- tehdään kaikille hoivakodin asukkailla ensimmäisen kerran 1-3 kuukauden sisällä hoitokotiin saapumisesta. Hoitokodilla on valmius myös CERAD- tehtäväsarjan tekemiseen, joka on laajempi muistitesti ja kartoittaa vielä tarkemmin asukkaan toimintakykyä. Muistitesti uusitaan noin puolen vuoden välein, tarvittaessa tai lääkärin ohjeen mukaisesti. RAI- toimintakykymittari on otettu Attendo Kaavissa käyttöön elokuussa 2019. RAI- toimintakykymittari ohjaa myös hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista. Tavoitteena on kartoittaa mahdollisimman kattavasti asukkaan toimintakyky ja avun tarve. Lisäksi apuna arvioinnissa toimivat lääkärin ja hoivakodin hoitohenkilökunnan arviota asukkaan toimintakyvystä sekä toimintakykyä rajoittavista sairauksista. Muita käytössä olevia arviointimenetelmiä ovat fysiologiset mittaukset, kuten verenpaine, verensokeri sekä FRAT- lyhyt kaatumisvaaran arviointimittari.

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

## 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Lääkäriltä saatu lupa rajoittamistoimenpiteisiin tulee hoivakodille myös kirjallisena ja tämä kirjallinen lääkärinlausunto tallennetaan asukkaan hoitokansioon.

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 eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa, asukkaan kansiossa ja intrassa.

Attendo Kaavissa on käytössä joitakin asukkaan liikkumista rajoittavia toimia, kuten sängyissä laitojen käyttö mahdollisuus asiakasturvallisuuteen liittyen. Käytössä on myös hygienihaalari, jota käytetään pääsääntöisesti yöaikaan tarpeen mukaan asukkaalla, joka sotkee eritteillä. Attendo Kaavissa asukas huoneita ei ole mahdollisuus lukita, jolloin myös levoton asukas pääsee toisten asukkaiden huoneeseen. Jos asukkaan rajoittamista omaan huoneeseen tarvitaan, on siihen oltava kirjallinen lupa sekä kirjallinen ohjeistus. asiasta keskustellaan asukkaan, omaisen sekä sijoittaja kunnan edustajan kanssa. Jos rajoittamiseen päädytään, siihen pyydetään myös hoitavan lääkärin lupa. Rajoittaminen kirjataan tarkasti Hiikka asiakastietojärjestelmään. Rajoittamisessa noudatetaan myös laadittua ohjeistusta, joka ohjaa yksiselitteisesti toimintaa. Kaikkiin asukkaan liikkumista tai itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin pyydetään kirjallinen lupa hoitavalta lääkäriltä. Rajoittavien toimenpiteiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään lääkärin myöntämän luvan ohjeistuksen mukaisesti. Ennen rajoitteiden käyttöön ottamista, asiasta keskustellaan asukkaan omaisen/läheisen tai asioiden hoitajan kanssa. Asukkaan kanssa pyritään asiasta myös keskustelemaan ja selittämään toimenpiteen tarve hänen hyvinvointinsa kannalta. Rajoittavista toimenpiteistä luovutaan heti kun tarve poistuu. Rajoittamistoimenpiteet on kirjattu sähköiselle lomakkeelle, joka löytyy yksikön koneelta. Kaikki rajoittamistoiimiin liittyvät huomiot kirjataan tarkasti Hiikkaan- sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Yksikössä on ikäihmisiä, joilla fyysisiä ja psyykkisiä rajoitteita, jotka voivat aiheuttaa haasteita asukkaan ymmärtää rajoitteiden tarpeellisuutta hänen hyvinvointinsa ja hyvän hoitonsa kannalta.

Attendo Kaavissa käytössä olevat rajoitteet ovat asukasturvallisuuden kannalta välttämättömiä ja käytössä vain, mikäli asukkaan turvallisuutta ei pystytä ilman rajoitteita takaamaan. Mikäli asukkaan tarve rajoittamistoimenpiteille poistuu, voidaan rajoitteet purkaa välittömästi. Hoivakodin ulko-ovet ovat kuitenkin aina lukittuna, sillä hoivakodissa hoidetaan muistisairaita asukkaita. Ulko-ovien lukitseminen on asukas turvallisuudesta huolehtimista.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

### Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, 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 esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti mahdollisimman pian tai viimeistään kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Tiedon saatua hoivakodin johtaja ottaa asian keskusteluun välittömästi asiaan liittyvien henkilöiden kanssa tai asia

käydään läpi yhteisessä palaverissa. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja tehdä korjausehdotuksia. Sovitaan korjausehdotusten seuranta ja aikaväli. Hoivakodin johtaja seuraa tiiviisti ja puuttuu välittömästi uudelleen jos kuulee tai huomaa epäasiallisen toiminnan jatkuneen. Tarvittaessa hoivakodin johtaja on yhteydessä omaan esimieheensä sekä henkilöstöhallintoon lisäohjeistuksen saamiseksi. Epäasialliseen kohteluun liittyvät asiakirjat arkistoidaan hoivakodin johtajan toimesta omaan mappiinsa, lukullisessa tilassa, jonne pääsy on vain johtajalla. Muistutuksista kirjataan jatkossa poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

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

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

Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle tai hoivakotiyksiköiden palautelaatikoihin nimettömänä. Toivottavaa on, että palaute tulisi välittömästi olisi se sitten risuja tai ruusuja. Ilman palautetta toiminnan kehittäminen on yksi puolista. Asiakaspalautetta kerätään vuosittain myös asiakastytyväisyyskyselyin. Tuloksia pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.

Omahoitajat pitävät yhteyttä omaisiin sovittulla tavalla, puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Omaisia ja läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaan arkipäivään. Heiltä pyydetään ehdotuksia ja toiveita viriketoiminnan järjestämiseen ja he ovat tervetulleita yhteisiin hetkiin.

Asukkaan läheiset toivotetaan aina tervetulleeksi hoivakodille. Meillä on mahdollisuus omaisen yöpyä asukkaan huoneessa tai jos meillä on vapaita huoneita niin siinä. Tätä mahdollisuutta tarjotaan omaisille, jotka tulevat pitkästä matkasta, eikä heillä ole yöpaikkaa. Paikkakunnalla ei ole hotellimajoitusta ja osa omaisista liikkuu julkisella liikenteellä ja sen toiminta on hyvin vähäistä. Hoivakodilla ei myöskään ole vierailuajkoja vaan meille voi tulla milloin vain. Ainoa toive on, että myöhään iltaisin vierailuja vältettäisiin. Iltapalan jälkeen hoivakoti ja sen asukkaat alkavat valmistautua nukkumaan.

Jos omaiset tulevat vierailulle kahviaikaan, heille tarjotaan kahvit ja saatammepa keittää ne muutenkin.

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

#### **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](http://www.sivujen.palautekanavan.kautta). Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Yksiköiden ilmoitustauluilla on palautelaatikat, joihin palautetta voi jättää nimettömänä. Niin risut kuin ruusutkin ovat tervetulleita.

Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan jatkossa AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Attendo Kaavissa on tulossa ensimmäinen asiakastytyväisyyskysely. Kyselystä saatavien tulosten perusteella laaditaan kehittämissuunnitelma vuodelle 2020.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

Kaavin kunta, sosiaalitoimi:  
Sosiaalijohtaja Suvi- Tuulia Seitsojoki, puh. 040 502 5827  
[suvi-tuulia.seitsojoki@kaavi.fi](mailto:suvi-tuulia.seitsojoki@kaavi.fi)  
Vanhustyö palveluohjaaja Kirsi Soininen, puh. 040 703 0451  
[kirsi.soininen@kaavi.fi](mailto:kirsi.soininen@kaavi.fi)

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

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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä Attendo Kaavin molempien yksiköiden sisääntulokäytävän ilmoitustauluilla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä

- tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista
- toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle

Sosiaaliamiehelle voi soittaa maanantaista torstaihin klo 9 -11.30. Asiamiehen ollessa varattuna voi asiakas jättää puhelinaikana puhelinvastaajaan yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan järjestää henkilökohtainen tapaaminen sosiaaliamiehen kanssa. Ajanvaraukseen perustuvia asiakastapaamisia järjestetään tarpeen mukaan kaikissa sopimuskuunnissa. Sosiaaliamiehen käytössä on myös suojattu sähköposti, kun asiamies vastaa viestiin. Palvelut ovat maksuttomia.

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian tiedon saannista. Tavoitteena on 2-4 viikon aika, jona aikana muistutus käsitellään ja tehdään tarvittavat vastineet sekä korjaavat toimenpiteet. Sovitaan seuranta aika sekä tehdään tarvittaessa uusi suunnitelma asian korjaamiseksi.

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

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

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

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

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

Hoivakodilla käy ulkopuolisia vierailijoita, jotka tuovat toimintaamme erilaista virikkeellisyttä. Hoivakodilla huomioidaan myös juhlapyhät ja merkkipäivät asiaan kuuluvalla tavalla esimerkiksi koristelut, askartelut ja tarjoilut. Henkilökuntaa kannustetaan omien vahvuksiensa mukaan asukkaiden viriketoiminnan järjestämiseen (askartelu, laulaminen, jumppaaminen ym.). Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus myös ulkoiluun itsenäisesti, omaisen tai hoitajan avustamana. Kesä aikaan asukkaat voivat ulkoilla itsenäisesti hoivakodin takapihalla tai parvekkeella.

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

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

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

Sairaanhoitajan vastuulla on asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta huolehtiminen.

Attendo Kaavissa ei ole omaa fysioterapeuttia. Fysioterapiapalvelut asukkaat ostavat yksityiseltä toimijalta. Fysioterapiapalveluihin useimmiten asukkaat saavat lähetteen lääkäriltä. Palveluista he maksavat itse.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän 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. Attendo Kaavissa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista on otettu käyttöön laadunhallinta järjestelmän myötä. Sen käyttöä harjoitellaan, jotta se jatkossa toimisi lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään erilaisia asukkaan toimintakykyä arvioivia mittareita (MMSE, ADCS-ADL, CERAD, FRAT). Asukkaan ravitsemusta seurataan MNA- mittarilla sekä ravitsemukseen liittyen painoa vähintään 1 x kk ja tarvittaessa useammin. Lisäksi seurataan vähintään 1 x kk verenpainetta, pulssia sekä verenokeria. Kuluvaan syksyn aikana tehtiin ensimmäisen kerran kaikille asukkaalle RAI- mittaukset, jotka jatkossa tullaan tekemään vuosittain.

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

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

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

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

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

Attendo Kaavi on siirtynyt Attendo Muurutvirran ruokapalvelujen käyttäjäksi 11.11.2019 alkaen, jolloin Attendo Kaavin ateriat noudattavat Attendon ruokalistoja. 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. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. 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. Attendo Kaavissa omavalvontasuunnitelma on päivitetty vastaamaan muuttuvaa ruokapalvelua. Omavalvontasuunnitelma säilytetään hoivakoti yksiköiden toimistoissa omavalvontakansiossa.

Aamupala, päiväkahvi sekä iltapala valmistetaan hoitokodilla noudattaen ruokalistaa. Lounas tuodaan Muurutvirralta tarjoilu lämpöisenä. Päivällinen tulee Muurutvirralta jäädytettynä ja se lämmitetään tarjoilulämpöiseksi hoivakodilla.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7.00-10.00, lounas noin klo 11.00 -12, päiväkahvi noin klo 14.00-14.30, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 18.30-19.30. Välipalaa on tarjolla koko päivän ja yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. 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. Suunnitelman päivityksestä huolehtii hoivakoti johtaja yhteistyössä laitoshuoltajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Jokaisen uusi työntekijä perehdytetään hoivakodin käsihygienian käytäntöihin. Hoivakodilla on käytössä kirjalliset ohjeet käsien pesusta sekä oikeasta käsidesinfection käytöstä. Hoivakodin sisään tulokäytävien seinällä on käsidesi dispensiot sekä ohje käytöstä. Hoitajat myös käyvät tarvittaessa ohjeet läpi asukkaan ja omaisten kanssa. Asukkaalle käsihygienian käytäntöjä opastetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Sairaanhoidaja hygieniavastaavana ohjeistaa

hoitajia uudelleen huomatessaan puutteita käsihygieniassa. KYS:n infektiohoitaja käy pyydettyä ohjeistamassa ja kertaamassa oikeita käsihygienian käytäntöjä henkilökunnalle. KYS:n infektiohoitajaa voidaan konsultoida aina tarvittaessa.

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

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

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

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

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Hammashoito toteutuu suuhygienistin tai hammaslääkärin kautta Kaavin terveysasemalla. Aika varataan tarvittaessa tai saatujen jatkohoito-ohjeiden mukaisesti hoivakodilta. Hammasproteesien hoidossa ja korjauksessa otetaan yhteys Kaavilla toimivaan erikoishammasteknikkoon. Asiasta keskustellaan ensin omaisen tai asioidenhoitajan kanssa. Suun ja hampaiden hoidon asukas maksaa itse.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömästä terveyden- /sairaanhoidosta vastaa Kaavin terveysaseman lääkärit, jonne varataan aika omahoitajalta. Asiakkaiden säännölliset terveystarkastukset toteutetaan omalääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Huhtikuun 2017 alusta on saatu lääkärin konsultaatioajat kaksi kertaa kuukaudessa Kaavin terveysasemalle. Konsultaatioaikoina käsitellään asukkaiden terveyteen liittyvät kiireettömät asiat.

Kiireettömään hoitoon liittyvät laboratorionäytteet otetaan pääasiallisesti hoivakodilla ja ne huolehditaan hoitajien toimesta laboratorioon. Vastaukset käsitellään lääkärin konsultaatioajalla, jolloin myös saadaan lääkäriltä jatkohoito-ohjeet. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii lääkemuutosten ja jatkohoito-ohjeiden kirjaamisen Hilikka – asiakastietojärjestelmään sekä tiedottaa henkilökuntaa muutoksista. Konsultaatioista tulee lääkärin teksti jakeluna hoivakodille.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaiden akuutti- ja perusterveydenhuolto järjestetään Kaavilla arkisin päivä aikaan. Iltaisin ja viikonloppuisin sekä yöpäivystys arkisin ja viikonloppuisin on järjestetty KYS:n perusterveydenhuollon yhteispäivystyksessä. Kaavin terveysasema vastaa arkisin, päiväaikaan myös akuutista sairaanhoidosta. Päivystykselliset asiat kysytään omahoitajalta tai päivystävältä sairaanhoitajalta, jotka antavat jatkohoito-ohjeet konsultoituaan lääkäreitä. Tarvittaessa asukas ohjautuu päivystävän lääkärin vastaanotolle terveyskeskukseen.

Asukkaan mukaan tulostetaan aina sairaanhoitaja lähete, josta selviää asukkaan yhteistiedot, lähettävän yksikön tiedot, omaiset, lääkitykset, sen hetkinen terveydellinen tilanne, kirjataan hoitoon lähettämisen syy sekä tarvittaessa poimitaan asiakastietojärjestelmästä kirjauksia läheteeseen tarkentamaan asukkaan sen hetkistä voinnin muutosta. Ilmoitetaan omaiselle. Arvioidaan saattajan tarve päivä aikaan.

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

Äkillinen kuolemantapaus: Kuolemantapaus yksikössä – työohje säilytetään perehdytyskansiossa sekä molempien hoivakoti yksiköiden toimistojen ilmoitustauluilla, jossa se on helposti saatavilla.

Kuoleman tapauksen sattuessa soitetaan päivystävälle lääkärille, jolle selvitetään ohjeen mukaan tarvittavat tiedot. Soitetaan 112, josta saadaan lisäohjeet. Ilmoitetaan omaiselle. Yöaikaan omaiselle ilmoitetaan, jos hän on näin toivonut. Kuoleman tapauksesta omaiselle ilmoitetaan viimeistään seuraavana aamuna. Tilataan ruumisauto ja kerrotaan kuolin aika. Usein myös ambulanssi on yhteydessä hautauspalveluun hoitokodilta. Yö aikaan apua voi pyytää ohjeessa mainituilta henkilöiltä. Arkipäivinä ilmoitetaan esimiehelle välittömästi. Yöaikaan tai viikonloppuna ilmoitetaan kuolemasta esimiehelle seuraavana aamuna. Jos kuolema on odottamaton, ilmoitetaan välittömästi esimiehelle tapahtumasta.

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

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

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

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

Asukkaiden toimintakykyä havainnoi ja arvioi useampi henkilö vuorokauden aikana. Havainnot kirjataan päivittäin Hilikka asiakastietojärjestelmään. Raportointi tilanteissa kerrotaan oleelliset asiat vuoron tapahtumista sekä asukkaiden voinnista. Asukkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisillä mittauksilla. Verenpaine, verensokeri, paino mitataan 1 x kuukausi, tarvittaessa useammin, jos edellisessä mittauksessa on poikkeavaa tai lääkärin ohjeen mukaan. Lämpö mitataan tarvittaessa, jos aihetta epäillä asukkaan sairastuneen. Mittaukset Wanhassa Wihtorissa suoritetaan kuukauden ensimmäinen maanantai ja tiistai ja Wanhassa Wilhelmiinassa kuukauden ensimmäinen tiistai ja keskiviikko.

Asukkaiden vuosikontrollien ja laboratoriokokeiden tarpeesta päättää lääkäri.

Asukkaat tarvitsevat yleisesti ottaen lääkärin hoitoa useammin kuin kerran vuodessa. Lääkärikäyntien yhteydessä lääkäri arvioi hoidon tarpeen ja määrää tarvittavat laboratorio kokeet ja antaa jatkohoito-ohjeet.

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

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

Sairaanhoitaja Niina Lehtinen yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja Kirsi Kotiluoto ja sairaanhoitaja Niina Lehtinen. Koillis-Savon ylilääkäri Ritva Vitri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidontoteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitaja Niina Lehtisellä. Hän myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhteistyössä hoivakoti johtajan kanssa.

**Yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri:** Konsultoiva lääkärin vastuulla on asukkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu, vastaa asukkaiden lääkityksen tarkistamisesta ja vaikutusten seurannasta.

Sairaanhoitaja Niina Lehtinen vastaa Attendo Kaavin

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

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

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

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

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

Vuorolääkevastaava:

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

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

Lääkemuutosten toteuttaminen:

Lääkemuutokset kirjataan välittömästi ja selkeästi lääkelistaan ja sähköisen asiakastietojärjestelmän lääkityshuomio kohtaan. Mikäli sairaanhoitaja ei ole työvuorossa, lääkevastuuvuorossa oleva hoitaja kirjaa ne lääkityshuomioiksi sähköiseen asukastietojärjestelmään, josta sairaanhoitaja siirtää ne lääkelistalle välittömästi ollessaan taas työvuorossa. Lääkevastuuvuorossa oleva hoitaja kirjaa lääkitysmuutokset tulostettuihin lääkelistoihin käsin ja tiedottaa muutoksista hyvin muita työntekijöitä.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

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

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

Asukkaan tietoja käsittelee hoitohenkilökunta, jolla on salassapitovelvollisuus.

Menessään sairaanhoidon- tai terveydenhoidonpalveluihin asukkaalle tulostetaan hoitajalähete Hiikka asiakastietojärjestelmästä. Läheteeseen kirjataan tarvittavat tiedot ja lähete lähtee asukkaan tai hoitajan mukana suljetussa kirjekuoreessa hoitopaikkaan. Ambulanssi henkilökunnalle tarvittavat tiedot luovutetaan suoraan käteen sekä kerrotaan suullisesti asukkaan sen hetkinen tilanne. Läheteestä näkyy hoivakodin yhteystiedot, josta lisätietoja saa tarvittaessa.

Taksia asukkaat joutuvat käyttämään usein. Taksi Kelan korvaamiin terveyspalveluihin tilataan yhteisestä taksikyttien järjestelykeskuksesta. Jos asukas tietoja joudutaan luovuttamaan taksille, ne ovat aina suljetussa kirjekuoreessa. Kirjekuoreen merkitään paikka ja henkilö, jolle kirjekuori tietoinen luovutetaan.

#### ***Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)***

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

Elintarvikkeet toimittaa Meira Nova kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja torstaisin tehdyn tilauksen mukaisesti. Hoivakodin laitoshuoltaja tai hoitaja tarkastaa toimituksen, mittaa toimituslämpötilan, kirjaa ylös mittaukset ja mahdolliset huomiot ja jakaa tuotteet hoivakotiyksiköihin.

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet tilataan Pamark Oy:ltä. Tilauksen tekee hoivakotijohtaja saamansa puotoslistan pohjalta. Toimituksen vastaanottaa laitoshuoltaja tai hoitaja. Toimituksen vastaanottaja tarkistaa toimituksen lähetyslistan mukaan.

11.11.2019 alkaen ruokapalvelun on tuottanut Attendo Muurutvirta, josta lounas tulee lämpimänä ja päivällinen kylmänä. Viikonlopun ha arkkipyhien ateriat, lounas ja päivällinen toimitetaan kylmänä. Torstaina tulee lauantain ateriat ja perjantaina sunnuntai ateriat. Ateriat toimitetaan meille sieltä Attendon ruokalistan mukaisesti. Seuraavan viikon ateriatilaus tehdään edellisen viikon perjantaina sähköpostilla.

Kiinteistöhuollosta vastaa Markun kiinteistöpalvelut, johon ollaan yhteydessä tarpeen mukaan. Kiinteistöhuollolla on sopimus vuokranantajan kanssa säännöllisistä huoltotarpeista.

Jätehuollosta vastaa Jätekuukko Oy, joka vastaa jätehuollosta kokonaisuudessaan.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

Attendo Kaavin hoitohenkilöstömitoitus on 0.55 työntekijää/ asukas

Attendo Kaavin esimies on hoivakoti johtaja Kirsi Kotiluoto, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.

Attendo Kaavissa on 1 sairaanhoitaja, 12 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 laitoshuoltaja, 1 hoitoapulainen, joka aloittanut oppisopimuksella kouluttautumaan lähihoitajaksi.

Lisäksi yksikössä on tarpeen mukaan sijaisina laitoshuoltaja, hoitoapulaisia, hoiva-avustaja, lähihoitajia sekä sairaanhoitaja opiskelija, jolla lähihoitajan koulutus.

Yksikössä on myös ajoittain lähihoitaja ja sairaanhoitaja opiskelijoita työssä oppimisen jaksoilla.

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

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

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

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

##### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Hoivakoti toimii vanhassa kolmikerroksisessa rakennuksessa, johon on saneerattu vuonna 2008 asianmukaiset toimitilat hoivakodille. Attendo Kaavissa on kaksi ryhmäkotiä, Wanha Wihtori ja Wanha Wilhelmiina. Rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa asiakkaita palvelee ryhmäkoti Wanha Wihtori, jossa on seitsemäntoista asukashuonetta. Toisessa kerroksessa asiakkaita palvelee ryhmäkoti Wanha Wilhelmiina, jossa on kymmenen asukashuonetta.

Yksikössä asukashuoneita on yhteensä 27, joista kolme on kahden hengen huoneita. Jokaisella asukkaalla oma on noin 14 - 30m<sup>2</sup> kokoinen huone käyttöönsä. Peruskalustuksena huoneessa on sänky, yöpöytä, vaatekaapit, valaisimet ja tekstiilit (verhot, peitot, tyynyt, patja, liinavaatteet ja pyyhkeet). Muutoin asukas saa sisustaa huoneen omien toiveidensa ja mieltymystensä mukaan kodikseen, kuitenkin niin, että turvallinen liikkuminen on mahdollista.

Hoivakodin yhteisiin tiloihin kuuluvat käytäväalueet, viihtyisät ja kotoiset oleskeluhuoneet, joissa asukkaamme voivat viettää yhteistä aikaa. Yhteisissä tiloissa asukkaat katselevat televisiota, kuuntelevat radiota, pelaavat, laulavat, jumppaavat, keskustelevat tai vaan oleskelevat. Myös keittiö/ruokailutilat ovat yhteiset. Asukkaat ruokailevat näissä tiloissa päivittäin yhdessä. Ruoka hetken aloitukseen kuuluu ruokalauu. Ruokailutilanne pyritään rauhoittamaan mukavaksi ja rauhalliseksi hetkeksi. Ruoan odottelun yhteinen hetki hyödynnetään eli voidaan jumpata, laulaa, keskustella tai vaikkapa muistella päivään liittyviä tapahtumia.

WC- ja peseytymistilat ovat yhteiskäytössä siten, että 2-4 asukasta käyttää samoja tiloja. Kellarikerroksessa sijaitsevat saunatilat ovat yhteiskäytössä talon vuokralaisten kanssa. Hoivakodilla on porrashissi, jolloin myös huonosti liikkuvan asukkaan on mahdollista tulla hoivakodin asukkaaksi. Pyörätuolihissi mahdollistaa huonosti liikkuvan asukkaan pääsemisen saunomaan. Hissi menee kellariin kerrokseen asti.

Saneerausvaiheessa on otettu huomioon turvallisuus ja asukkaiden liikkuminen apuvälineiden avulla. Tiloissa ei ole kynnyksiä. Käytävillä ja WC- tiloissa on tukikaitteita ja nousutukia. Kulkeminen hoivakodin tiloissa ja käytävillä on pyritty tekemään turvalliseksi pitämällä tilat vapaana turhista kalusteista. Käytävien nurkkauksissa on tuoleja, joihin voi istahtaa levähtämään. Yleisissä tiloissa, asukashuoneissa ja käytävillä ei ole mattoja. Ainoastaan sisääntulo aulassa on kuramatto.

Valaistukseen on pyritty kiinnittämään huomiota, että se olisi riittävä asukkaiden näkökyky huomioiden. Tarvittaessa valaistusta lisätään pöytä- tai lattiavalaisinten avulla. Valaisinten palaneet polttimet vaihdetaan tarpeen mukaan.

Asukkaiden käytössä ovat parvekkeet molemmissa kerroksissa sekä aidattu, turvallinen piha-alue hoivakodin takapihalla, jossa on marjapensaita istutuksia ja kesäisin keinu ja puutarhakalusteet. Kesäisin piha-alue on kovassa käytössä. Siellä palataan, istuskellaan ja nautitaan vaikkapa päiväkahvit.

Parvekkeet pyritään pitämään vapaana lumesta myös talviaikaan, jolloin asukas voi ulkoilla itsenäisesti niin halutessaan. Etupihan aurauksesta ja hiekotuksesta vastaa talvisin kiinteistöhuolto. Etupihalla sijaitsee talon parkkipaikat ja sitä ei ole mahdollista turvallisesti käyttää ilman hoitajan valvontaa.

Kaikki pyykki pestään hoivakodilla. Pyykkihuollosta vastaa hoitajat yhteistyössä laitoshuoltajan kanssa. Halutessaan asukas voi osallistua pyykin viemiseen pyykkitupaan, pyykin laittamiseen kuivumaan, pyykin lajitteluun, pyykin viikkaamiseen yksin tai yhdessä hoitajan avustamana. Muutama asukas haluaa myös siliittää liinoja. Siliittämiseen liittyy tapaturmariski, siksi hoitaja on siinä paikalla avustamassa ja seuraamassa.

Yksikössä on oma laitoshuoltaja arkipäivisin. Hän huolehtii asukas huoneiden siivouksesta kerran viikossa. Halutessaan asukas itse voi osallistua siivoukseen, esimerkiksi pyyhkimällä pölyt pinoilta. Yleiset tilat ja WC- tilat siivotaan päivittäin. Viikonloppuisin ja iltapäivisin hoitajat huolehtivat tilojen siisteydestä. Laitoshuoltaja huolehtii pintanäytteiden (hygicult-testi) ottamisesta pinoilta puoli vuosittain ja kirjaa tulokset. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinne.

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

Attendo Kaavissa on tallentava kameravalvonta hoivakodin yleisissä tiloissa, hoivakodin sisäänkäynnillä, porraskäytävässä sekä hoivakodin parvekkeilla. Valvontamonitrit on sijoitettu hoivakoti yksiköiden toimistoon. Tallentavista kameroista on ilmoitukset nähtävillä hoivakodin pääovella. Huollosta vastaa järjestelmän toimittaja tarpeen mukaan.

Hoivakodin ulko-ovet ovat aina lukittuna. Hoitaja avaa oven asukkaille sekä vierailijoille omalla avaimellaan. Hoitajilla on siis tiedossa aina hoivakodilla olevat ulkopuoliset henkilöt sekä niiden määrä. Jokaisella hoitajalla on henkilökohtainen avain, jonka hän saa käyttöönsä kuittausta vastaan.

Hoivakodin ulko-ovessa on puhelin numerot molempiin hoivakoti yksiköihin. Vierailijat voivat pyytää avaamaan oven, jos ovi on lukittuna. Ulko-oven lukitsemisesta huolehtii iltahoitaja sekä yöhoitaja käy vielä tarkistamassa lukituksen. Ensimmäinen töihin tuleva aamuhoitaja yleisimmin aukaisee oven. Käytössä ei ole sähköistä lukitusjärjestelmää.

Hoivakodilla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Siihen kuuluu asukkaan käteen laitettava henkilökohtainen hälytin, jolla asukas saa nappia painamalla kutsuttua hoitajan luokseen. Hoitajalla on vastaanotin, josta hän näkee, minkä huoneen asukas apua tarvitsee. Jokaisen hälytyksen hoitaja kuittaa ja käy tarkistamassa asukkaan avuntarpeen.

Hälytinnanukkeita testataan säännöllisin väliajoin, sillä ne ovat patteritoimisia samoin kuin vastaanottimet. Toimivan rannekkeen merkkivalo nappia painaessa on vihreä. Rannekkeet, jotka eivät ole käytössä, säilytetään kannellisessa peltirasiasassa huoltoliikkeen ohjeen mukaisesti.

Asukaskutsujärjestelmä on uusittu 2016 ja huollettu sekä rikkonaiset laitteet korvattu uusilla keväällä 2019. Laitteiden huoltoon toimittamisesta vastaa hoivakodin johtaja, saadessaan tiedon huolto tai korjaus tarpeesta.

Hoivakodilla on käytössä automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Hälytys menee suoraan hälytyskeskukseen. Kiinteistöhuolto testaa paloilmoinlaitteiston säännöllisesti kerran kuukaudessa. Laitteiston huollosta vastaa laiteentoyttaja. Laite on huollettu vuonna 2019.

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

**Asiakaskutsulaitteiden osalta Hoivakodin johtaja Kirsi Kotiluoto.**

**Paloilmoitin laitteiston osalta laiteoyttaja. kerran kuukaudessa laitteiston toimintakunnon testaamisesta Markun kiinteistöhuolto.**

#### 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. Hoivakotiyksiköiden toimistoissa kansiossa.

Yksikössä käytetään verenpaine- ja verensokerimittareita, kuumemittareita, istumavaakaa, rollaattoreita ja pyörätuoleja, henkilönosturia, sähkösänkyjä sekä turneria. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa yhteistyössä asukkaan 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>

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

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät hoivakotijohtajan toimistosta kirjallisena, perehdytyskansiossa sekä hoivakotiyksiköiden tietokoneilta Kaavi kansiossa sähköisenä linkkinä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka - asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

**Attendo Oy:n tietosuojavastaava**

Jarno Mustakallio PL 750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki, puh. 040 4897521, [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

**Yksikön esimiehen tiedot**

**Kirsi Kotiluoto**

Hoivakodin johtaja  
Attendo Kaavi  
Kalliotie 19 B  
73600 Kaavi  
GSM 040 142 9200  
[kirsi.kotiluoto@attendo.fi](mailto:kirsi.kotiluoto@attendo.fi)  
[www.attendo.fi](http://www.attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset 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 omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo Kaavissa ollaan siirtymässä 1.10.2019 Attendon laatujärjestelmään, jolloin yksikössä ei ole vielä toteutettu sisäistä auditointia.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Kaavi 11.12.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Kirsi Kotiluoto

## 11. LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muita lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## 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 sisältekohdan 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.

