

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
| Palveluntuottaja   |   | Kunnan nimi: Helsinki   |
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: Attendo Oy  |   | Kuntayhtymän nimi: Oulu |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2  |   | Sote -alueen nimi: Oulu |
| Toimintayksikön nimi<br>Savotanpuiston hoivakoti   |   |                         |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Oulu   |   |                         |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br>Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 45 paikkaa (toimiluvan mukaiset tiedot)   |   |                         |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Savottatie 56  |   |                         |
| Postinumero<br>90420   | Postitoimipaikka<br>Oulu                              |                         |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Eila Niemelä   | Puhelin<br>044-4943450                                |                         |
| Sähköposti<br>eila.niemela@attendo.fi  |   |                         |
| <b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)  |   |                         |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)<br>8.10.2015   |   |                         |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty<br>Tehostettu palveluasuminen-vanhukset   |   |                         |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)  |   |                         |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta   | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |                         |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>  |   |                         |
| Esim:<br>Elintarviketoimittaja: Meira Nova<br>Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy<br>Pesulapalvelut: Cliini<br>Kiinteistöpalvelut: Coor<br>Toimistotarvikkeet: Lyreco<br>Apteekki palvelut: Yliopisto apteekki<br>Vartiointi palvelut: POKO<br>Aktiviteetit: Yksityiset toimijat |   |                         |

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

### Toiminta-ajatus

- Savotanpuiston hoivakoti on 45 paikkainen tehostettu palveluasumisyksikkö ikäihmisille (46 paikkaa kun pariskunnan huoneessa kaksi asukasta). Hoivakodissa on kaksi ryhmäkotia, Metsätähti ja Kanerva (21 ja 24 huonetta).

- Savotanpuisto on ulkoilu- ja puutarha -teemakoti. Joka viikolle suunnitellaan virkelistat ryhmäkotien ilmoitustauluille. Takapiha on aidattu, ja pihan takaosassa on lyhyt luontopolku, jossa matkan varrella voi asukas yksin tai yhdessä hoitajan kanssa esimerkiksi poimia marjoja. Teemakodin ideana on houkutella asukkaita puutarhan ja luonnon avulla ulkoaktiiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttua. Teemakodin pihalla voi hoitaa kasveja kasvihuoneessa, istuskella suihkulähteen äärellä tai varjossa pergolassa, nautiskella ulkotakan lämmöstä. Sisustuksen ja muiden yksityiskohtien materiaaleiksi olemme valinneet luonnonmateriaaleja. Huonekaluissa ja verhoissa käytetään värejä ja aiheita, jotka muistuttavat metsästä, hiekasta tai merestä

- Asukkaat huomioidaan yksilöllisesti, huomioidaan asukkaiden henkilökohtaiset tarpeet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein, jossa kartoitetaan asukkaan sen hetkinen toimintakyky ja tarpeet. Hoivan ja palvelun lähtökohtana on hyvinvointi, elämäntilanne ja toiveet. Savotanpuisto sopii kodiksi omatoimisille, kevyttä apua tarvitseville ikääntyneille sekä että tehostettua hoitoa tarvitseville, toimintarajoitteisille vanhuksille. Tarjoamme sekä lyhytaikaista asumispalvelua että loppuelämän kestävä, ympärivuorokautista hoivaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma räätälöidään yksilöllisesti, se mahdollistaa toimintakyvyn edistymistä ja ylläpitämistä. Ammattitaitoinen henkilökuntamme on 24 tuntia vuorokaudessa läsnä, ja asukkaat saavat tukea ja apua, niin paljon kun he tarvitsevat ja haluavat.

-Saattohoito on lähelle kuolemaa ajoittuvaa hoitoa, jonka tavoitteena on taata mahdollisimman hyvä elämänlaatu kuolevalle asukkaalle. Päätöksen saattohoidosta tekee hoitava lääkäri yhdessä hoitohenkilökunnan ja omaisten kanssa. Päätös kirjataan selkeästi potilastietoihin. Esimerkiksi erityistä huomioitavaa kohtaan. Saattohoidossa huomioidaan kuolevan hoitotahto ja toiveet; psyykkiset, fyysiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet yhdessä omaisten kanssa. Saattohoito on asukkaan oireiden hoitamista, tukemista ja turvallisuuden tuomista. Hoidon tavoitteena on mahdollisimman hyvä elämä loppuun saakka.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Attendon visio ”Vahvistamassa ihmistä” tarkoittaa, että jokainen tuntee, että häntä on kuunneltu ja osallistettu, kohdeltu kunnioituksella ja lämmöllä, kannustettu itsenäisyyteen, olonsa on turvallinen ja, että hänen elämänsä on parantunut. Attendolla on työtä ohjaavia arvoja kolme. Osaaminen, jolla tarkoitetaan yksilöllisten tarpeiden ymmärtämistä, henkilökunnan itsensä kouluttamista sekä ongelmiin ratkaisujen etsimistä. Sitoutuminen, henkilökunta on luotettava, tekee työnsä hyvin ja pitää antamansa lupaukset. Välittäminen, joka tarkoittaa turvallisuuden tunteen luomista, kunnioittavaa kohtelua, ihmisten auttamista ja kuuntelemista, tiimityötä ja työyhteisön jäsenten tukemista.

- Savotanpuistossa on kaksi Erinomaisen palvelun-valmentajaa (ERPA-valmentaja). ERPA valmentaja on Attendon edustaja, joka edustaa Attendoa kaikissa tilanteissa, ja pyrkii antamaan itsestään hyvän vaikutelman. On lämmin ja helposti lähestyttävä, avulias ja ystävällinen kaikille niin puhelimesta kuin kasvokkain. On myönteinen ja läsnä toimiessaan muiden kanssa. Kommunikoi ennakoivasti, herättää luottamusta ja ennaltaehkäisee ongelmia kommunikoimalla ja jakamalla tietoa hyvissä ajoin. Kuuntelee ja kunnioittaa muiden näkemyksiä ja pyrkii ymmärtämään muiden näkökulmia. Karttaa kinastelua, eikä ota kritiikkiä henkilökohtaisesti. Tekee hiukan ekstrapia, huomioi ja toteuttaa pienet mutta tärkeät asiat, jotka parantavat kaikkien päivää. ”Minä hoidan!” Etsii aina ratkaisuja, ja palaa asioihin sovituissa aikatauluissa. Takaa erinomaisen asiakaskokemuksen tekee työnsä niin hyvin kuin osaa ja auttaa työkavereita yltämään samaan. Kannustamme toisiamme kehittymään työssämme.

-ERPA valmentajat pitävät säännöllisesti henkilöstön kanssa palavereita, joissa arvot ja palvelu ovat teemana ja niitä pohditaan ryhmissä.

## 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;

Henkilökunnalta vaaditaan työhön soveltuva koulutus, huolehditaan riittävä perehdytys ja vaaditaan tartuntatautilain 48§n mukainen rokotussuoja. Vuorotyötä tekeville yksikössä huolehditaan vuorosuunnittelussa riittävät lepoajat ja vuorojen pituus työehtosopimuksen mukaisena. Henkilöstöön liittyvien riskien hallinta ja vastuu yksikössämme on yksikön esimiehellä Eila Niemelällä.

#### Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;

Lääkehoito toteutetaan vuosittain päivitettävän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon perehdytys, vaadittava osaaminen, turvallinen toteutus, asianmukainen säilytys, riskilääkkeet, poikkeamat ja läheltä-piti tilanteet on avattu suunnitelmassa. Jokainen lääkehoitoa toteuttava hoitaja lukee suunnitelman, vaadittava osaaminen varmistetaan ja annetaan riittävä perehdytys. Lääkehoidon riskien minimoimisesta sekä henkilökunnan perehdyttämisestä lääkehoitoon vastaavat sairaanhoitajat Minna Merkkiniemi ja Elina Mäkelä

#### Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;

Henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuteen sekä asukkaita koskevissa, että työnantajaa koskevissa asioissa.

Attendon Huolehditaan henkilökunnan tietoturvaosaamisesta, jokainen suorittaa pakollisen GDPR koulutuksen sekä Suomi Oy ja sen konserniyhtiöt ovat sitoutuneet suojaamaan asukkaiden, henkilöstön ja asiakkaiden yksityisyyttä. Noudatamme toiminnassamme seuraavia henkilötietojen käsittelyn yleisperiaatteita:

Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys

Käsitlemme henkilötietoja aina lainmukaisesti, eli käsittelylle on aina olemassa oikeusperuste. Lisäksi Attendo pitää aina huolen, että sinun ja muiden rekisteröityjen oikeudet ja vapaudet toteutuvat osana henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietojasi kerääminen ja käsittely tehdään aina tiettyyn määritettyyn käyttötarkoitukseen, josta sinua tiedotetaan osana henkilötietojesi keräämiseen liittyviä toimenpiteitä. Tiedottaminen henkilötietojen käsittelystä tehdään tietosuojaselosteiden avulla, jotka löydät myös tämän sivun alalaidasta.

Käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi ja säilytyksen rajoittaminen

Keräämme ja käsitlemme ainoastaan tiettyä käyttötarkoitusta varten välttämättömiä henkilötietoja. Henkilötietojasi säilytetään tunnistettavassa muodossa vain niin pitkään kuin niiden käsittelylle tällaisessa muodossa on olemassa tarve. Tietojen säilytysajat perustuvat pääosin olemassa olevaan erityislainsäädäntöön, kuten sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjoista (289/2009) ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Täsmällisyys

Pidämme henkilötiedot täsmällisinä ja ajantasaisina. Epätarkat tai virheelliset tiedot poistetaan tai oikaistaan kohtuullisia toimenpiteitä käyttäen.

Eheys ja luottamuksellisuus

Henkilötietoihin sovelletaan salassapitovelvollisuutta ja niitä käsitellään aina luottamuksellisesti. Tämä varmennetaan asianmukaisilla organisatorisilla ja teknisillä toimenpiteillä, joiden avulla estetään tietojen luvaton ja laiton käsittely. Näiden toimenpiteiden avulla varmistutaan lisäksi, ettei henkilötietoja menetetä, muuteta tai tuhota vahingossa.

Henkilötietojen käsittelyn on perustuttava laissa olevaan yhteen tai useampaan oikeusperusteeseen. Tässä avoamme ne oikeusperusteet, joihin me nojaudumme, kun käsitlemme henkilötietojasi. Emme kerää tietoja, jotka eivät ole tarpeellisia käyttötarkoitukselle.

Sopimus

Mikäli olet kanssamme sopimussuhteessa, tämä on tietojesi käsittelyn keskeinen käsittelyperuste. Tietojasi käsitellään sopimuksen täytäntöön panemiseksi tai sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi pyynnöstäsi.

Suostumus

Suostumus on oikeusperusteemme esimerkiksi sähköisessä suoramarkkinoinnissa. Suostumusta käytetään vain tiettyihin nimenomaisiin käyttötarkoituksiin ja mikäli käyttötarkoitus muuttuu, eikä toinen käyttöperuste ole voimassa emme käsittele tietojasi ilman uuden suostumuksen hakemista.

Rekisterinpitäjän oikeutettu etu

Rekisterinpitäjän oikeutettua etua käytetään henkilötietojen käsittelyn perusteena työntekijöiden osalta muun muassa organisaation riskienhallinnan toimenpiteiden suorittamiseen. Asiakkaiden osalta rekisterinpitäjän oikeutettua etua käytetään oikeusperusteena, kun asiakkaille markkinoidaan olemassa olevaan sopimukseen liittyviä palveluita, eikä markkinointia tehdä sähköisenä suoramarkkinointina.

Lainmukainen velvoite

Henkilötietojen käsittelyyn liittyy useita lainmukaisia velvoitteita, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, työntekijöiden ja työnhakijoiden tietojen suhteen.

Huomaathan, että tarkempaa tietoa henkilötietojenkäsittelyn oikeusperusteista löydät tietosuojaselosteista.

Järjestelmien käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia. Salasanat tulee pitää henkilökohtaisena tietona. Vaihda salasana säännöllisesti ja jos epäilet sen joutuneen vieraisiin käsiin. Muista sulkea järjestelmä käytön päättyessä. Yksikön tietokoneilla ei saa säilyttää asiakkaisiin liittyviä tiedostoja. Paperiset asiakkaan tiedot tulee säilyttää lukituissa tiloissa. Salassapitovelvollisuus tarkoittaa sitä, että työhön sekä asiakkaisiin liittyvistä asioista ei puhuta työpaikan ulkopuolella, sosiaalisessa mediassa tai sivullisten kuullen. Dokumentit ovat virallisia asiakirjoja: ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuva työntekijä, asiakkaan valtuuttama henkilö tai valtuutettu viranomainen voi toimia lukijana. Asiakasta koskevia tietoja luovuttavat vain yksikön johtaja tai vastaava hoitaja. Tiedot pitää pyytää kirjallisesti. Asiakastiedot arkistoidaan ja niitä säilytetään vähintään 12 vuotta ja osaa asiakirjoista ikuisesti. Asiakkaan tietoja voidaan asiakkaan suostumuksella siirtää Attendon yksiköstä toiseen. Asiakkaalle tai hänen edustajalleen on tulotilanteessa kerrottava, että asiakkaan tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmistä on olemassa rekisteriselosteet ja jos läheinen pyytää nähdä kansion, se annetaan hänelle nähtäväksi.

#### **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Yksikössä huolehditaan riittävä hoitajamitoitus sekä osaaminen työvuorosuunnittelussa. Henkilökunnan tehtäväkuvat määräytyvät ammatin ja osaamisen mukaan. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikköön ja yksikön toimintatapoihin. Asiakastietojen kirjaaminen tulee olla asiakaslähtöistä ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuvaa. Asiakkaan voinnista kirjataan vähintään kerran vuorokaudessa ja kirjausten tulee olla laajuudeltaan riittäviä, asiakkaan hoidon kannalta oleellisia ja ymmärrettäviä. Kirjaukset tehdään suomeksi tai ruotsiksi, asiakkaan äidinkielen / kunnan sopimuksen mukaan. Lyhenteitä tai hymioita ei käytetä. Mikäli asiakkaan perustiedoissa tai kirjaamisessa ilmenee virhe / puute, se tulee korjata välittömästi. Asiakkaan läheisen/ omaisten / edunvalvojan kanssa käydyt keskustelut ja asiakasta koskevat hoitopäätökset tulee kirjata.

#### **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**

Yksikön esimies yhdessä huoltoyhtiön kanssa huolehtii tilojen asianmukaisesta kunnosta. Jokainen työyhteisön jäsen on velvollinen ilmoittamaan yksikön tiloihin liittyvistä epäkohdista ja puutteista. Tilat pidetään toimintaan soveltuvassa järjestyksessä ja siistinä. Huolehditaan paloturvallisuutta ja riittävä puhtaus. Yksikön Esimies Eila Niemelä.

**Tiedottamiseen liittyvät riskit** Kaikessa tiedottamisessa huomioidaan salassapitovelvollisuus. Huolehditaan, ettei muiden kuin asianosaisen tietoja lähetetä kenellekään ja omaisten tiedot pysyvät salassa. Sähköpostia lähetettäessä huomioidaan piilokopion käyttö,

jolloin jokainen vastaanottaja näkee vain oman sähköpostiosoitteensa. Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

### **Riskien hallinnan työnjako**

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta 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. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

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

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

#### ***Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:***

1. 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 sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hoivan N asemalta, kansioista Savotanpuisto. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomake on kansiossa tyhjä, se täytetään mahdollisimman tarkasti kuvaten poikkeavat tapahtumat. Lomake tallennetaan niille tarkoitettuun kansioon tapahtumapäivämäärällä.
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, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat 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 työyksikön kanslian ilmoitustaululta. 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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Yksikön viikkopalaverit pidetään viikoittain ja johtajan kuukausi palaveri kerran kuukaudessa.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Savotanpuiston henkilökunta päivittää pienryhmissä osa-alueittain omaavalonntasuunnitelman. Yksikön esimies tarkistaa ja hyväksyy henkilökunnan luonnostelevan suunnitelman.

### **Yksikön esimies**

Attendo Savotanpuiston esimies Eila Niemelä p. 044 4943450, eila.niemela@attendo.fi

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

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

### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Se on Savotanpuistossa kaikkien nähtävillä ja saatavilla yksikön eteisaulassa. Asukkaat ja omaiset voivat halutessaan vapaasti tutustua omaavalonntasuunnitelmaan. Savotanpuiston työntekijöiden tehtävänä on lukea omaavalonntasuunnitelma aina sen päivityksen jälkeen ja kuitata se luetuksi. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu tutustua omaavalonntasuunnitelmaan, sekä kuitata suunnitelma luetuksi. Lukukuittauslomake on omaavalonntasuunnitelman kanssa samassa kansiossa. Esimies huolehtii päivitetyn omaavalonntasuunnitelman PSOP:iin.

## 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. Savotanpuistossa asiakkaan palvelupiiriin ohjaava kunta tai kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palveluntarpeesta käydään neuvottelu yhdessä asukkaan, omaisten ja Savotanpuiston johtajan välillä. Savotanpuistossa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään aina palvelusopimus.

Savotanpuistoon muuttavalle asukkaalle ja hänen läheisilleen pyritään pitämään hoitoneuvottelu kuukauden kuluessa hoivakotiin muutosta. Hoitoneuvottelussa tehdään yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa asukkaalle yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma asukkaan tarpeisiin ja toiveisiin pohjautuen. Hoitoneuvotteluun osallistuvat: voinnin salliessa asukas, mahdolliset omaiset, omahoitaja, sekä tarvittaessa sairaanhoitaja ja/tai yksikön esimies.

Savotanpuistoon muuttamisen jälkeen asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein, sekä aina tarpeen vaatiessa asukkaan voinnin muuttuessa.

Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin apuna käytämme Savotanpuistossa RAI-arviointia, ravitsemustilan arviointia (MNA). Lääkärin vuosittain tekemän määräaikaikontrollin yhteydessä asukkaalle tehdään muistitesti (MMSE), sekä tarvittaessa myöhäisiä depressioneula (GDS-15).

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Päivittäminen tehdään 6kk välein.

Savotanpuistossa HOPASU:n laatii ja päivittää ensisijaisesti asukkaan omahoitaja. Hoiva-avustaja voi olla laillistetun terveydenhuollon ammattilaisen kanssa laatimassa ja päivittämässä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Fysioterapeutti tekee oman kuntoutussuunnitelman asukaskohtaisesti.

### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja

toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Savotanpuistossa asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan antamalla asukkaalle mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä sellaisissa asioissa, missä mahdollisesti asukkaan itselleen epäedulliset päätökset eivät vaaranna asukkaan terveyttä tai turvallisuutta. Keskustelemalla omaisten kanssa, onko asukkaalla esim. hoitotohtoa, jossa asukas olisi kertonut omia näkemyksiä, toiveita hänen hoitoon liittyvistä asioista. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia rytmittämään arkea Savotanpuistossa, mutta työskentelyn on tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja asukkaan omaa tahtoa kunnioittavasti.

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

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Savotanpuistossa rajoittamisen tarvetta asukkaalle arvioidaan lääkärin kanssa vähintään kolmen kuukauden välein. Lyhytaikaista rajoittamista asukkaalle ilman lääkärin päätöstä, voidaan käyttää akuutissa tilanteessa asukkaan tarpeen mukaan hoitajien ja omaisten arvioinnin perusteella. Tällöin perustelut rajoittamisen tarpeelle kirjataan tarkasti asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistarpeen pitkittyessä hankitaan aina lääkärin päätös rajoittamiselle.

#### **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 jälkeksi. 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, viimeistään neljän viikon kuluttua. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Henkilökunnan kanssa käydään viikkopalaverissa mahdollisimman pian, jos on tullut muistutuksia yms. palautteita.

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

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

Muistisairaana asukkaan hoidossa tärkeässä roolissa ovat asukkaan omaiset, jos asukas ei enää itse osaa kertoa/ ilmaista mitä hän haluaa/ mistä tykkää ym. Omaisten kanssa tehty yhteistyö, esim. omaisten iltoja järjestämme n. 4 kertaa vuodessa, jossa he saavat antaa "ruusuja" ja "risuja". Kuukausittain kirjallisena omaisille sähköpostia, jossa on kerrottu Hoivakodin tapahtumat sekä tulevat tapahtumat. Kerromme avoimesti ja rehellisesti hoivakodin tapahtumista omaisille, myös niistä arjen tapahtumisista esim. kaatumisista.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

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

Saatu palautte kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Savotanpuiston asiakastytyväisyys kyselyn kehittämisalueeksi nousi: omahoitajan ja omaisen yhteistyö tiiviimmäksi, näkyvämmäksi. Yksilöllisempää esim. viriketoimintaa, aktiiviteettejä.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

- Attendo Savotanpuisto: hoivakodin johtaja Eila Niemelä
- Oulun kaupunki: palveluasiantuntija Päivi Nieminen
- Kempeleen kunta: palveluohjaaja Martta Haataja

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

- Oulun sosiaali- ja potilasasiamies Mirva Makkonen p.044 7034116
- Oulun, sekä Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies Anna Kylmäluoma p. 044 7034115

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Ryhmäkotien yhteisissä tiloissa, infotauluissa, kansliassa ja johtajan huoneen infotaulussa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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

Savotanpuistossa muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään neljän viikon aikana.

## 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.

Päivittäisissä toiminnoissa pidetään yllä asukkaan toimintakykyä, omien voimavarojen mukaan ja luodaan turvallinen asuinympäristö. Kannustetaan osallistumaan yhteisiin aktiviteetteihin. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Omahoitaja toteuttaa asukkaan kanssa tuokioita. Omahoitaja on perehtynyt oman asukkaan tietoihin perusteellisemmin. Omaisiin pidetään säännöllisesti yhteyttä ja kutsutaan yhteisiin tapahtumiin.

Fysioterapeutti; Leikkauksen jälkeen kuntouttaa ja ylläpitää toimintakykyä.

Lääkäri; Lääkäri seuraa asukkaan hyvinvointia. Käy tarvittaessa kerran viikossa, sekä vuosikontrollit kerran vuodessa.

Ravitsemus; MNA-testi kerran vuodessa.

Paino; Asukas punnitaan kuukauden välein ja tarvittaessa useammin.

RAI-mittaukset: yksi vuodessa ja päivitys puolivuositain.

Hoitohenkilökunta kirjaa päivittäin asukkaan terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä koskevia asioita.

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



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

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

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

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

Aamupala: (klo 8-9) Viikolla kokki keittää puuron ja viikonloppuisin yöhoitajat laittavat puuron hautumaan.

Lounas: (klo 12-13) Arkipäivinä kokki valmistaa, viikonloppuisin hoitajat lämmittävät valmiiksi kylmävalmisteisen ruoan.

Päiväkahvi: (klo 14-15) Hoitajat huolehtivat kahvit ja kahvileivät asukkaille.

Päivällinen: (klo 16-17) Arkena kokki huolehtii uuniin. Viikonloppuisin hoitajat lämmittävät kylmävalmisteisen ruoan.

Iltapala: (klo 19-20) Hoitajat huolehtivat iltapuuron uuniin. Tarvittaessa asukas saa myös väli/ yöpalaa. Kaiken ruoan tarjoilusta vastaa hoitohenkilökunta. Asukkaiden ruokatoiveet huomioidaan, järjestetään mm. toiveruokaviikkoja. Ruokailusta vastaa: Kokki Mari Leipälä 044-4943455

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

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

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

Sairaanhoitajat toimivat hygieniavastaavina ja ohjeistavat henkilökuntaa tarvittaessa sekä omaisia. Päivittäinen henkilökohtainen hygienia kuuluu jokaisen hoitajan työtehtäviin. Influenssan aikaan ja muiden tarttuvien tautien aikaan muistutetaan henkilökuntaa käsihygienian tehostamisesta. Sekä tiedotetaan omaisia esim. influenssasta, ulko-oveen kirjeellä sekä sähköpostilla omaisille tiedote, että Savotanpuistossa ”jyllää” tarttuvatauti.

### **4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO**

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

Hammashoito: Asukkaiden hampaiden hoidosta huolehtii yksityinen palveluntuottaja. Osa asukkaista käy kunnallisella hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Kaakkurin terveysasemalta käy omalääkäri kerran viikossa. Hoitava lääkäri määrää tarvittaessa kotisairaanhoito käynnit asukkaan luona. Yksityinen kotisairaanhoito toteuttaa esim. i.v. antibiootin annot (Coronaria).

Kiireellinen sairaanhoito: Virka-aikana Kaakkurin terveysasema. Virka-ajan ulkopuolella OSY. Annetaan ensihoidolle mukaan SH-lähete, josta löytyy valmis pohja järjestelmästä, josta löytyy mm. ajantasainen lääkelista. Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- ohje löytyy hoitajien toimistosta

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan arkisin vainajasta terveyskeskuslääkärille, iltaisin, öisin ja viikonloppuisin päivystävälle lääkärille, jonka asiana on todeta asukas kuolleeksi. Hoitohenkilökunnalle on hoitajien toimistossa kirjallinen ohje vainajan laitosta sekä asiointi omaisten kanssa kuoleman tapauksesta ja siihen liittyvistä kysymyksistä.

#### **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.

RR otetaan kerta kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Lämpö tarvittaessa.

Laboratoriotutkimukset, tarvittaessa.

Jokaisella asukkaalla on vs-seuranta, -RR, paino ja -labrat.

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

Vastuuhenkilöinä ovat sairaanhoitajat Minna Merkkiniemi/Elina Mäkelä sekä omalääkäri Jaana Hasiwar. Lääkkeet tulevat Anja-jakelusta. Lääkevastaavana/lääkehoitosuunnitelmasta vastaa Sairaanhoitaja Elina Mäkelä. Vuorovastaavana toimii lääkeluvallinen hoitaja. Lääkemuutokset huolehtii sairaanhoitaja tai lähihoitaja.

### **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 Eila Niemelä, Elina Mäkelä. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, 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 lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on Sairaanhoitaja Elina Mäkelällä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Jaana Hasiwar**

Lääkevastaavana toimii Sairaanhoitaja Elina Mäkelä. Vuorovastaavana toimii lääkeluvallinen hoitaja. Lääkemuutokset huolehtii sairaanhoitaja tai lähihoitaja.

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Hoitopolku: Osalla hoitohenkilökunnasta on tunnukset Efficca-järjestelmään jossa pystyy lukemaan asukkaan hoitoon liittyvät kirjaukset talonulkopuolella tapahtuvista hoidoista.

Jokaisella hoitajalla on velvollisuus kirjata päivittäiset asiat asukkaasta Hiikka-järjestelmään.

Jokaista henkilökuntaan kuuluvaa sitoo vaitiolovelvollisuus joka allekirjoitetaan tullessa Attendolle töihin. Asiakkaan henkilötietoja käsitellään aina luottamuksellisesti.

Hoitajat ovat suorittaneet tietoturvallisuuskurssin.

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

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

Alihankintapalvelut:

Pesula- Clean

Jätehuolto- Lassila & Tikanoja

Elintarvikkeet- Meiranova

Kiinteistöhuolto- COOR

Vartiointipalvelut- POKO

Aktiviteetit- Yksityiset henkilöt.

## 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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Savotanpuistossa on täyttöasteen mukainen henkilöstömäärä (45). Henkilöstö muodostuu hoitotyötä, hallinnollisia sekä avustavia tehtäviä tekeviä työntekijöistä.

Yksikkömme esimies on Eila Niemelä, koulutukseltaan sairaanhoitaja/ terveydenhoitaja, esimiesammattitutkinto.

Yksikössämme työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 18 lähihoitajaa, 2 hoiva-avustajaa sekä avustavaa henkilökuntaa: mm. kokki, siivoaja ja tukihenkilö

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ja opiskelija oppisopimuksella.

Perehdytys: Uudet työntekijät perehdyttää sairaanhoitaja tai kokoaikais työntekijä. Uuden työntekijän perehdyttäminen jokaisen työntekijän velvollisuus.

##### **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 rekrytointin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (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], työ sopimusten 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 perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen

hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Perehdytys: Uudet työntekijät perehdyttää sairaanhoitaja ja/tai kokoaikais työntekijä. Uuden työntekijän perehdyttäminen jokaisen työntekijän velvollisuus.

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 kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Kiinteistö on valmistunut 9/ 2015. Kokonaispinta-ala on 1750m<sup>2</sup>. Yksikköme koostuu kahdesta ryhmäkodista (45 asukaspaikkaa). 44 huonetta on 20,3 m<sup>2</sup> ja yksi huone on 23,5 m<sup>2</sup>. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat 64m<sup>2</sup> sekä yhteinen keittiö. Talossa on 35,6m<sup>2</sup> suuruinen valmistuskeittiö. Toiminta/ kokoustila 15,1m<sup>2</sup>. Hoivakodissa on yhteinen sauna. Yksi yhteinen pyykkitupa, jossa pestään asukkaiden likapyykit asianmukaisissa koneissa, lakanapyykit menevät keskuspesulaan.

Yksikköme pitää tärkeänä, että asukkaamme saa turvallisen sekä kodinomaisen elinympäristön yksikössämme. Yksikköme edistää liikkumista ja omatoimisuutta mm.

- riittävä määrä kaiteita
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä.
- kynnykset luiskattu
- oviaukot riittävän leveitä
- värimaailma hillitty ja kodikas
- hyvä äänen eristys
- kulkuyhteydet suunniteltu niin, että apuvälineiden käyttö on mahdollista

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä otetaan huomioon eri vuodenaikoina (hiekotus sekä lumenluonti) Kesäisin, piha-alueelle istutetaan mm. kukkia ja muuta kasvillisuutta. Yksi suuri piha-alue on täysin aidattu, korkealla aidalla seinästä seinään. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu sekä penkkejä. Kesäisin on myös mahdollisuus istua pergolassa, jossa myös grillaus mahdollisuus. Parkkipaikat ja autoliikenne, eivät häiritse pihassa oleskelua tai liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille, asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset sosiaaliseen aktiiviseen kanssakäymiseen. Asukkaiden liikkuminen helppoa sekä asukkaalla.

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

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

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

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovella ja lääkehuoneessa on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) työntekijä on liikkunut.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta Savotanpuistossa vastaavat Johtaja Eila Niemelä yhdessä tiimivastaavan Elina Mäkelän kanssa. Jos turva- ja kutsulaitteissa havaitaan puutteita, heti yhteys Eilaan tai Elinaan ja he ottavat yhteyden Tunstall:iin eli toimittajaan.

#### 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.

Savotanuistossa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt ym. Asukkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys 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**

Leon Mansal, Marjaan Lampinen 044-4943454

## 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 kanslian infotaulusta/ fläppitaulusta sekä ryhmäkotien infotauluista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Sekä lisäksi käytetään sähköistä Efficatietojärjestelmää yhteistyössä Oulun kaupungin kanssa. 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. Hilkka, 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 tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

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

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

#### **Yksikön esimiehen tiedot**

Eila Niemelä 044-4943450, [eila.niemela@attendo.fi](mailto:eila.niemela@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Savotanpuiston sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2018. Seuraava sisäinen Auditointi tullaan toteuttamaan 6.11.2019.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

|   |                |
|---|----------------|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. |                |
| Paikka ja päiväys   |                |
| Oulu 4.10.2019  |                |
| Allekirjoitus   | Nimenselvennys |
|   | Eila Niemelä   |

## 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 julkaisuja (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 julkaisuja (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 julkaisuja (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/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta 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 sisällyskohdan 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.