

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3. RISKIEN HALLINTA .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	5
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	5
5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	5
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU.....	5
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	5
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	7
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	7
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	7
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	8
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	8
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	8
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS .....	9
7.1 HENKILÖSTÖ.....	10
7.2 TOIMITILAT .....	10
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	11
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	12
11 LÄHTEET .....	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Hattula Kuntayhtymän nimi: Hämeenlinnan seutukunta Sote -alueen nimi: Kanta-Häme	
Toimintayksikön nimi Attendo Parolanpuisto			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hattulan kunta			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Tehostettu palveluasuminen; vanhukset; 30 paikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Myllytie 13			
Postinumero 13720		Postitoimipaikka Parola	
Toimintayksikön vastaava Tiina Läksy		Puhelin 044 494 1580	
Sähköposti tiina.laksy@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 12.6.2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.04.2018		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.03.2018	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Kiinteistöhuolto: Coor-kiinteistöhuolto			

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

### Toiminta-ajatus

Parolanpuiston hoivakoti tarjoaa tehostettua palveluasumista ikäihmisille. Asumispaikkoja hoivakodissa on 30.

Ulkoilu & Puutarha -teemaisen hoivakodin ideana on houkutella asukkaita puutarhan ja luonnon avulla ulkoaktiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Parolanpuistossa asukkailla on mahdollisuus ulkoilla omalla pihalla, hoitaa kukkia ja yrttejä, pelata pihapelejä ja vaikka grillata. Asukkailla on myös mahdollisuus viettää aikaa hoivakodissa usein vieraillevien lemmikkieläinten kanssa.

Hoitoa ja hoivaa toteutetaan asukkaalle laadittavan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta. Suunnitelmia päivitetään tarpeiden muuttuessa tai vähintään puolivuositain.

Asukkaita kannustetaan tekemään asioita yhdessä toisten asukkaiden ja hoitajien kanssa. Ateriat tarjotaan yhteisessä ruokasalissa. Lisäksi järjestetään mukavaa yhteistä toimintaa ulkona esim. grillaten ja kahvitellen sään niin salliessa. Sisällä pelataan pelejä ja lauletaan. Usein vieraina käy talon ulkopuolisia esiintyjä. Omaiset ovat tervetulleita osallistumaan toimintaan.

Asukkaille pyritään mahdollistamaan asuminen hoivakodissa elämän loppuun asti toteuttaen hyvää ja turvallista saattohoitoa. Asukkaan ja omaisten toiveita kuunnellaan myös lähdön hetkellä.

Toiminnalla pyritään varmistamaan asukkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi koko asumisen ajan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivakotimme 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.

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

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

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

Parolanpuistoon on nimetty Asko- valmentaja (asiakaskokemus asiantuntija) Elli Honkonen, jonka tehtävänä on yhdessä hoivakodin johtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen hoivakodin arkeen.

## 3. RISKIEN HALLINTA

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavallontäyttö 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;** Yöhoitaja työskentelee yksin, mutta käytettävissä on Securitaksen palvelut aina tarvittaessa. Vuorotyön kuormittavuus.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla ja sijaisilla on suoritettuna lääkehoidon osaaminen, myös yksikkökohtainen lääkelupa. Lääkehoito vaatii erityistä huomiota tässä hoivakodissa muistisairaiden asukkaiden vuoksi. Jokaisessa työvuorossa on yksi lääkehoidosta vastaava hoitaja, jolla on lääkehuoneen avaimet koko vuoron ajan. Lääkehoidon poikkeamista täytetään poikkeamislomake, joka käsitellään työyhteisön viikoittain toistuvissa tiimihetkissä turvallisen lääkehoidon kehittämiseksi ja varmistamiseksi.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilökunta suorittaa GDPR-koulutuksen. Käytössä on Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon on pääsy vain henkilökohtaisilla tunnuksilla. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi-, tietosuoja- ja arkistointimenettelyohje, joka löytyy Intranetistä.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Hoivakodin johtaja huolehtii siitä, että hoivakodissa toteutuu tilaajan vaatima henkilöstömitoitus ja jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä koulutettua henkilökuntaa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Talon kaikki ulko-ovet on lukittu, ovista on kulku vain hoitajien avaimilla. Häätälanteessa ovien sähköinen lukitus voidaan ohittaa ovien avauspainikkeilla, jotka ovat ovien vieressä, tai paniikkikatkaisijalla, joka sijaitsee johtajan huoneen seinässä.
- Lähihoitajamme Sari Patojoki on hoivakotimme apuvälinevastaava, joka yhdessä koko henkilökunnan kanssa arvioi asukkaan apuvälinearvetta ja on tarvittaessa yhteydessä kunnan apuvälinelainaan.
- Asukassiiroja varten on käytössä henkilönostin. Hoivakodissa korostetaan sekä hoitajan että asukkaan turvallisuutta siirto- ja nostolanteissa hyvää ergonomiasta noudattamalla.
- Hoivakodilla on käytössään Attendon laatima Laiteturvallisuus-menettelyohje.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asianmukaisesta ja riittävästä tiedottamisesta. Käytössä on ilmoitustaulut ruokasalissa ja hoitajien toimistossa erilaisille tiedotteille. Henkilökunnan tiimihetki pidetään viikoittain ja niistä laaditaan muistiot.

## Riskien hallinnan työnjako

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

Henkilöstö: hoivakodin johtaja  
Lääkehoito: hoitava lääkäri ja sairaanhoitaja  
Tietosuoja- ja turva: hoivakodin johtaja  
Palveluntuottaminen ja hoito: hoivakodin johtaja  
Yksikön tilat: hoivakodin johtaja  
Tiedottaminen: hoivakodin johtaja ja jokainen työntekijä

Riskienkartoitus on Parolanpuistossa tehty viimeksi 18.5.2021.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hoivakodissa on käytössä AddSystems laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Laadunhallintajärjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Hoivakodin palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa hoivakodin johtajan vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään tiimihetkissä. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena hoivakodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Poikkeamista raportoidaan sekä sähköisesti, että paperisella lomakkeella, joka on kaikkien työntekijöiden helposti saatavilla toimistossa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.
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. Jokainen työntekijä sitoutuu toteuttamaan korjaavia toimenpiteitä. Huomatessaan jonkun toimivan toisin huomauttaa tästä asianosaiselle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta hoivakodin johtajalle. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon hoivakodin tiimihetkissä 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 hoivakodin toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle hoivakodin johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella hoivakodin toiminnasta vastaavalle hoivakodin johtajalle. Ohje ja lomake löytyvät hoitajien tietokoneen N-asemalta, lisäksi ohje löytyy toimiston ilmoitustaululta ja paperilomakkeita toimistossa olevasta lokerikosta. Tästä on informoitu henkilökuntaa tiimipalaverissa (muistio 17.10.2019). Hoivakodin johtaja toiminnasta 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 hoivakodin johtajalle, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Hoivakodin johtaja vastaa siitä, että jokainen hoivakodin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.
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 tiedottaminen:** Muutoksista tiedotetaan hoivakodin henkilökunnalle henkilökohtaisesti, yhteisen tiedotuskanavan välityksellä tai hoivakodin henkilöstön yhteisissä viikoittain toistuvissa tiimihetkissä, jotka dokumentoidaan. Hoivakodilla henkilöstön yhteiset tiimihetket pidetään säännöllisesti viikon välein. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Jokainen myös

kuittaa nimellään muistion luettuaan sen. Hoitajien toimistossa on ilmoitustaulu, josta akuutteja asioita pääsevät helposti lukemaan myös ne, joilla ei ole Hiikka-tunnuksia.

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

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Hoivakodin johtaja vastaa omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä hoivakodin koko henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

### **Yksikön esimies**

Tiina Läksy

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa hoivakodin johtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Hoivakodin johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavalonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Se on nähtävillä yhteisissä tiloissa, tuulikaapissa, seinätelineessä sekä Parolanpuiston hoivakodin internetsivuilla.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 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 kulttuuristausta 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. Arvioinnin tukena käytetään seuraavia mittareita: RAI, MNA, MMSE, GDS.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta hoivakotiin. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjautuvat myös laadunseurantaan. Parolanpuistoon on valittu laatukoordinaattori Sonja Moilanen, joka osaltaan valvoo myös hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä yhdessä hoivakodin sairaanhoitajan ja johtajan kanssa. Päivittäminen tehdään kuuden kuukauden välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa.

Fysioterapeutti käy Parolanpuistossa kerran viikossa ja hänelle on laadittu kuntoutussuunnitelma jokaisen asukkaan tarpeista lähtien jota hän sitoutuu noudattamaan. Fysioterapeutti ohjaa asukkailla myös ryhmätoimintaa ja jumppaa, sekä katsoo yksilöllisen tarpeen mukaan asukkaita ja hoitajien ergonomiaa hoitajien pyynnöstä.

### 5.3 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. Jos asukkaan mielipiteen ja oman tahdon ilmaiseminen ovat haastavia, keskustellaan omaisten kanssa asukkaan historiasta ja aiemmista näkemyksistä. Näissä tilanteissa on tärkeää, että omahoitaja tuntee asukkaan mahdollisimman hyvin. Tavoitteena on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen hoivakotiin muuttoa. Tärkeää on huolehtia, että asukas kokee tulleensa kuulluksi ja että hänellä säilyy tunne päätätävällästä omista asioissaan. Haasteellisia tilanteita syntyy, kun asukkaan ja hoitajan mielipiteet asukkaan tarpeista eroavat jyrkästi toisistaan. Tapauskohtaisesti on tarkasteltava, milloin asukkaan itsemääräämisoikeus aiheuttaa hänelle itselleen haittaa, esim. hygienian hoito.

#### **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 käyttämisestä varten on hoivakodin henkilöstön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Parolanpuistossa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat sängyn laidat, haaravyö ja hygienihaalari. Rajoitteet ovat aina määräaikaista (hygienihaalari max. 2kk, haaravyö ja sängyn laidat max. 3kk; AVI:n suositus) ja niiden tarvetta arvioidaan kriittisesti päivittäisessä työskentelyssä huomioiden asukkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus sekä kirjaten huomiot päivittäismerkintöihin. Jos uudella asukkaalla todetaan riittävin perustein hygienihaalarin tarve, ensimmäinen lupa kirjataan vain kahdeksi viikoksi. Tarvittaessa lääkäri tekee rajoittamistoimenpiteestä uuden päätöksen ja kirjaa sen asianmukaisesti. Lääkärin allekirjoittamat rajoitustoimenpiteet on dokumentoitu.

#### **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 hoivakodin johtajalle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. 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 hoivakodin johtajan ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Henkilökunnan kanssa tilanteet käsitellään tiimipalaverissa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään hoivakodin arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Poikkeamat käsitellään hoivakodilla henkilökunnan kanssa viikoittain toistuvissa tiimihetkissä.

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

Asiakkaan osallisuus näkyy asiakkaan ja omaisten toiveiden huomioimisena. Keskustellen ja neuvotellen pyritään pääsemään kaikkia tyydyttävään lopputulokseen. Asukkaat pääsevät osallistumaan toiminnan suunnitteluun esim. esittämällä ehdotuksensa viriketuokioiden sisällöstä. Yhteistyötä tehdään omaisten aktiivisuuden ja halukkuuden mukaan, mutta asukkaan hyvinvoinnista ja hyvästä elämänlaadusta pyritään huolehtimaan niin, että hänelle tärkeät ihmiset säilyvät hänen arjessaan. Omaisten toivotaan osallistuvan hoitoneuvotteluihin ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Omahoitaja on ensisijainen yhteyshenkilö hoivakodin ja asukkaan läheisten kanssa. Tarkoitus on, että omahoitajan on yhteydessä omaisiin vähintään kerran kuukaudessa. Muutaman kerran vuodessa järjestetään tapahtumia, joihin kutsutaan omaiset mukaan.

#### **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, kirjallisesti hoivakodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vuonna 2021 kolme kertaa vuodessa.

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

Saatu palaute käsitellään yksinön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa hoivakodin palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään hoivakodin toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Hoivakodin johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Hoivakodin johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

## **5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Perusturvajohtaja Anitta Leinonen, Hattulan kunta

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

Satu Loippo p. 050 599 6413  
Pikassos Oy / Satu Loippo  
Åkerlundinkatu 2 , 3.krs  
33100 TAMPERE

[satu.loippo@pikassos.fi](mailto:satu.loippo@pikassos.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Parolanpuistossa ne löytyvät seinältä sisääntulon yhteydessä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan noin viiden 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 hoivakodin tiimi palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä hoivakodin johtaja informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Hoivakodin johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen.

## **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.1 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.

Asukkaan asumista hoivakodissa ohjailee moniammatillinen työryhmä: sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja, fysioterapeutti ja omalääkäri. Parolanpuistossa toteutetaan kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Asukkaille annetaan mahdollisuus osallistua aktiivisesti päivän toimintoihin ja heitä kannustetaan itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaisesti. Ulkoilu, liikkuminen ja sosiaalinen yhdessäolo ovat tärkeitä asioita toiminnassamme.

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 hoivakotiimme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaalle kaksi kertaa vuodessa. Arjessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuotosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäin myös huomioidaan asukkaan kokonaisvaltainen vointi ja tapahtumat kirjaamalla ne asiakastietojenhallintajärjestelmä Hiikkaan.

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

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

Ruokahuollosta vastaa hoivakodin keittiötyöntekijä Jenni Siiankoski. Parolanpuistossa on oma valmistuskeittiö. Aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala tarjolla ruokasalissa. Tarvittaessa asukas saa ateriat tai osan niistä omaan huoneeseen. Hoivakodissa on myös mahdollisuus yöpalaan riippumatta kellonajasta. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Hoivakodin ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. 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.

Hoivakodille ollaan myös valitsemassa lähihoitajiemme keskuudesta omaa ravitsemusvastaavaa.

## 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Hoivakodin puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään hoivakodin oman siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaiden käsihygieniasta esim. ruokailujen yhteydessä. Käytävillä ja eteisessä on käsisidesihuuhteita myös vierailijoiden käyttöön.

Hygieniasioita kerrataan ja niistä tiedotetaan tiimipalaverissa, joiden muistiot jokainen työntekijä kuittaa luetuksi. Tarvittaessa konsultoidaan sairaanhoitopiirin infektiohoitajaa. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

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

Hoivakodilla on jokaisena arkipäivänä oma siivooja, Irina Ratia-Ringman.

## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Parolanpuiston hoitava lääkäri / Hattulan terveyskeskus. Lääkäri käy talossa kahden viikon välein. Häntä voi konsultoida myös muina aikoina puhelimitse. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä jahoivakodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kanta-Hämeen keskussairaala, Yhteispäivystys 03 629 4500. Asukkaan mukaan annetaan riittävät henkilötiedot, lääkelista, hoidon kannalta merkittävät terveystiedot ja tämänhetkinen oirekuva sekä hoivakodin yhteystiedot.

Hoivakodilla on laadittu Asukkaan kuolema Parolanpuistossa -työohje, joka löytyy hoitajien yhteisestä kansista tietokoneelta. Henkilökunta on ohjeistettu noudattamaan ko. ohjeistusta.

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

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

Kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan mitataan verenpaine ja paino. Laboratoriokokeita otetaan tarvittaessa tai lääkärin määräyksen mukaan sekä vuosittain vuosikontrollin yhteydessä. Kaikki hoitajat huolehtivat asukkaiden päivittäisestä hygieniasta ja muusta hyvästä perushoidosta.

Asukaskohtainen lääkehoito tarkistetaan tarpeen mukaan tai vuosikontrollissa. Sairaanhoitaja toteuttaa lääkärin tekemät lääkemuuutokset. Hoivakodin omalla pihalla tai lähiympäristössä ulkoillaan sään salliessa. Lähihoitajat huolehtivat asukkaiden kuntoutuksesta päivittäisten toimien ohessa. Fysioterapeutti järjestää ryhmäliikuntaa sekä asukkaille henkilökohtaista kuntoutusta kuntoutussuunnitelmien pohjalta. Osalla asukkaista käy myös talon ulkopuolinen fysioterapeutti.

Asiat kirjataan asukkaan tietoihin Hilikkaan.



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

*Terveystalon lääkäri, tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Taina Rauhala, sairaanhoitaja Minna Pihlajamäki ja sairaanhoitaja Eeva Helkiö.*

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

Hoivakodin THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä-sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa hoivakodin lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista hoivakodissa. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa hoivakodissa 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 hoivakodin asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

### **Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri, Hattulan terveyskeskuksen lääkäri.**

Hoivakodissa on käytössä lääkkeiden asukaskohtainen annosjakelu, jonka toimittaa Tavastilan apteekki, Hämeenlinna. Hoivakodin omalääkäri vastaa reseptien uusinnasta ja lääkemuutoksista, jotka sairaanhoitaja toteuttaa.

Sairaanhoitajan ollessa työvuorossa, hän toimii lääkevastaavana. Muissa vuoroissa lääkevastaava on lääkeluvallinen lähihoitaja.

Asukkaiden lääkehoitosuunnitelma (lääkelista) tarkastetaan puolivuositain ja aina tarvittaessa.

## **6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Parolanpuiston yhteystiedot ovat toimitettu yhteistyötahoille, myös johtajan yhteystiedot. Pääsääntöinen yhteydenpito esimerkiksi tilaajan kanssa tapahtuu johtajan taholta, mutta tilaaja voi olla yhteydessä myös hoivakodin henkilöstöön. Koko henkilökunta tietää kenen kanssa asioidaan asukkaan terveydentilaa hoidettaessa esim. paikallinen terveyskeskus, jonne yhteystiedot löytyvät hoivakodilta. Keskussairaala tasoinen hoito toteutetaan Hämeenlinnassa, jonka yhteystiedot löytyvät myös hoivakodilta.

Asiakkaan ollessa sairaalahoitossa huolehdimme hoivakotimme yhteydenpidon sairaalaan, jotta pysymme asukkaan tilanteesta/voinnista ajan tasalla.

Tietosuojaa noudatetaan ohjeiden mukaisesti, jotka on laadittu organisaation taholta hoivapalveluihin.

### **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.

*Kiinteistöhuolto: Coor-kiinteistöhuolto*

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

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan hoivakodin johtajalle, joka kirjaa korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Poikkeamat kirjataan laatujärjestelmään.

### **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, uhka- ja vaaratilanne koulutusta sekä ylläpidetään hätäensiapuvalmiutta. Hoivakodilla järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista tehdään asianmukainen dokumentointi.

## 7.1 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 suosittujen ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,60 tt/ asiakas.

-Hoivakodin johtaja ja esimies on Tiina Läksy, joka on koulutukseltaan Sosionomi YAMK.

-Yksikössä on yksi tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Taina Rauhala.

-Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 12 lähihoitajaa ja 2 hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 4 (siistijä, keittiötyöntekijä ja kaksi tukityöntekijää).

-Lisäksi yksikössä on ympäri vuoden opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana hoivakodin toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Hoivakodin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä hoivakodin sisäisillä ratkaisuilla tai palkkaamalla puuttuvaan työvuoroon sijainen. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja hoivakodin toiminnan ja asukkaat tuntevia sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

Hoivakodin johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Hoivakodin henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Tulosten avulla meillä on mahdollisuus kehittää toimintaa.

### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa hoivakodin johtaja. Rekrytointiprosessissa on mukana myös tiiminvetäjä-sairaanhoitaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähäun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiheet, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (hoivakodin johtajan 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 ohjausta antaa henkilöstöhallinto.

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa hoivakodin johtaja. Tarvittaessa johtaja voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö. Hoivakodilla on myös oma perehdytyskansio, johon jokainen uusi työntekijä on velvoitettu tutustumaan. Uusi työntekijä kulkee aina aluksi kokeneemman työntekijän työparina.

Hoivakodin hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös hoivakodissa 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 täytetään ja sen allekirjoittavat hoivakodin johtaja ja työntekijä. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa hoivakodin johtaja.

Parolanpuistossa toteutetaan omahoitajuutta, niin että jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Hän toimii asukkaana ja hänen omaisen läheisempänä yhteyshenkilönä. Omahoitaja päivittää puolivuositain tai aina tarvittaessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Omahoitaja tuntee asukkaana ja hänen elämän historian ja pyrkii toteuttamaan sekä tuottamaan tämän pohjalta koko henkilökunnan kanssa asukkaalle hyvää ja laadukasta elämää hoivakodissa. Omahoitaja viettää asukkaana kanssa viikoittain pienen hetken omaa ja heidän yhteistä aikaa. Omahoitaja on myös säännöllisesti yhteydessä omaisiin omaisten toivomalla tavalla ja pitää huolen siitä, että omaiset ovat tietoisia asukkaana voinnin muutoksista. Akuuteissa tilanteissa yhteydenotosta on vastuussa koko henkilökunta. Omahoitaja tiedottaa myös muuta henkilökuntaa asukasta koskevista asioista. Omahoitajuus kuuluu Parolanpuistossa uuden hoitajan perehdytysohjelmaan.

Hoivakodissa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, hoivakodissa 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. Hoivakodin johtajan 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 toteuttaminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat hoivakodin johtajan tehtäviin.

## 7.2 TOIMITILAT

Hoivakoti on yksikerroksinen ja H-kirjaimen muotoinen. Hoivakodissa on neljä siipeä, jotka on nimetty luonnon aiheiden mukaan Puroksi, Apilaksi, Pellavaksi ja Kanervaksi. Purossa asukashuoneita on 6, Apilassa 8, Pellavassa 9 ja Kanervassa 7, joista viimeiset kaksi käsittää pariskuntahuoneen. Huoneet ovat kooltaan noin 20m<sup>2</sup>. Jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila. Asukkaat sisustavat huoneensa itse.

Siivet yhdistää toisiinsa yhteinen ruokailutila, jonka isoissa pöydissä on kaikille asukkaille tilaa. Hoivakodin sydän on oma keittiö, jossa valmistetaan asukkaiden kaikki ateriat päivittäin. Pellava ja Kanerva ryhmäkotien luona on rauhaisa viriketila telkkareineen, jossa on mahdollisuus olla myös omassa rauhassa poissa hoivakodin vilkkaasta arjesta. Apila ja Puro ryhmäkotien välissä on kodinomaisen oleskelutila sohvaryhmineen. Ruokailutilasta pääsee sisäpihalle, jossa on pieni terassi ja siitä luiska aidatulle pihalle. Piha on kahdessa tasossa. Ylätasolla on korotettu kukkapenkki sekä istumapaikkana muun muassa pihakeinu. Alemmalla tasolla on istutuslaatikoita, pergola sekä kasvihuone. Perkolan edustalla on grilli. Pihalla on myös hedelmäpuita ja marjapensaita. Pellava-Kanervan ruokailutilaan yhdistävällä käytävällä on henkilökunnan pukuhuoneet, vaatehuoltohuone, wc ja yhteiset saunatilat.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmia ei ole
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
  
- oviaukot ovat riittävän leveitä pyörätuolilla, g-tuolilla, rollaattorilla ja suihkupaareilla kulkemiseen.
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt. Oleskelutilojen valoja saa himmennettyä ja voimistettua tarvittaessa.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on värikäs ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Yksi hoivakodin toiminnan lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen hoivakodissa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä pienemmässä oleskelutilassa, että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

- Hoivakodissa siivoushuollosta vastaa hoivakodin oma siivoaja. Asiakashuoneissa ylläpito siivous on kerran viikossa
- Pyykkihuollosta vastaa hoivakodin kaksi omaa tukityöntekijää, jotka ovat eri työvuoroissa hoivakodin tarpeiden mukaisesti. Likapyykit kerätään huonekohtaisesti pyykkipusseihin ja pyykki pestään asukaskohtaisesti. Puhdas pyykki viikataan ja viedään asukashuoneisiin.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa puhtauspalveluiden laatukierroksella, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään tarvittaessa läpi yhdessä henkilöstön tiimihetkessä.

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

Parolanpuistossa on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on turvaranneke, jonka nappia painamalla hälytys lähtee hoitajien hälytyspuhelimiin, joita on neljä. Hälytysilmoitus kertoo asukkaan nimen, huoneen numeron ja sen hetkisen olinpaikan hoivakodissa. Hoitaja varaa hälytyksen itselleen ja kuittaa sen hälytyskäynnin tehtyään. Hälytys jatkuu, kunnes se on varattu tai kuitattu. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Hoivakodilla on hoitajista valittu vastuuhenkilö, joka huolehtii muun muassa, että järjestelmä pysyy ajan tasalla asukaslistan kanssa. Vastuuhenkilö on tarvittaessa yhteydessä toimittajaan hälyttimen rikkoutuessa tai paristojen loppuessa.

Hoivakodin ulko-ovet ovat sähkölukitit ja ne ovat avattavissa joko avaimella tai tägillä. Ulko-oven vieressä on ovikello, joka on hoivakodin vierailijoiden käytössä päiväsaikaan klo 8-16 välillä. Vierailijoiden käytössä on myös ovikellopuhelin, jolla saa puheyhteyden hoitajan puhelimeen klo 16-08 välisenä aikana. Ovikellopuhelin tuo turvallisuutta ilta- ja yöaikaan sekä mahdollistaa puheyhteyden saamiseen hoitajiin myös silloin, kuin he ovat iltatoimissa.

Jokainen työntekijä on velvollinen välittömästi ilmoittamaan hoivakodin laitteiden toimimattomuudesta hoivakodin johtajalle, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

Lähihoitaja, Elli Honkonen, Parolanpuisto

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

Laiteturvallisuus Attendolla -ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Hoivakodilla on oma päivitetty laiterekisteri.

Hoivakodilla on käytössä sekä omia että asukkaiden käytössä olevia apuvälineitä (rollaattorit, pyörätuolit, nosturit) sekä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Asukkaan omahoitaja yhdessä muun hoivatiimin ja apuvälinevastaavan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Hoivakodin työntekijät perehdytetään hoivakodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Hoivakodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu on hoivakodin laitehuollosta vastaavalla. Hoivakodin asukassängyt, nosturi, suihkutuolit ja suihkulavetti huolletaan Allumedcalin toimesta säännöllisesti.

Hoivakodissa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan LaatuJärjestelmä AddSystems järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään hoivakodin 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**

Hoivakodin johtaja, Tiina Läksy.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Hoivakodin 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 Attendon Intranetistä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Vaitiolovelvollisuussopimus allekirjoitetaan osana työsopimusta.

Hoivakodilla on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Hoivakodin henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Hoivakodin johtaja hakee jokaiselle työntekijällä asianmukaiset tunnukset ko. järjestelmään.

Asiakastietojen luovuttaminen on mahdollista ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

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

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

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

Päivi Luotola (Head of IT), PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306342000. [paivi.luotola@attendo.fi](mailto:paivi.luotola@attendo.fi)

### **Yksikön esimies**

Tiina Läksy

Attendo Parolanpuisto

Myllytie 13

13720 PAROLA

p. 044 494 1580, [tiina.laksy@attendo.fi](mailto:tiina.laksy@attendo.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Henkilöstötyytyväisyyden pohjalta lähdemme kehittämään oman hoivakotimme sijaisboolia niin, että saamme toimivan ja kattavan sijaisverkoston, joka on yhtä motivoitunutta ja sitoutunutta kuin oman hoivakodin tiimimme. Tulemme koronan helpottaessa vierailemaan

oppilaitoksissa ja erilaisissa tapahtumissa kertomassa hoivakodistamme sekä rekrytoimassa uusia hoitajia keikkalemaan ja tarvittaessa myös osaksi tiimiämme. Vahva ja kattava sijaispooli auttaa hoivakotiimme akuuteissa työvoimatarpeissa. Koko henkilöstölle olemme suunnitelleet yhteistä muistisairaahan henkilön kohtaamiseen liittyvää koulutusta esim. Tunteva-koulutus, jotta meillä on mahdollisuus kohdata asukkaistemme tarpeet entistä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin. Koko hoivakodin tiimi panostaa avoimeen, sujuvaan, sitoutuneeseen ja joustavaa sekä toistaan kunnioittavaan yhteistyöhön.

Asukastyytyväisyyden näkökulmasta lähemme järjestämään asukaskokouksia neljännesvuosittain. Kalenteroimme ko. asukaskokouspäivät aina alkuvuodesta yhteiseen tapahtumakalenteriimme. Hoitajamitoituksen lisääntynyt lisäsimme aamuvuoroon virikevastaullisen hoitajan, joka tuo asukkaille aamusta alkaen toiminnallista arkea. Hoitajillekin tuo virikevuoro tuo työhön lisää sisältöä ja monipuolisuutta. Olemme lisäksi aloittaneet toteuttamaan asukkaiden saunapäiviä myös lauantai-iltaisin. Jokaisessa iltavuorossa on nimetty virikevastaullinen ja ulkoiluvastaullinen hoitaja, jotka huolehtivat iltavuoron aikana asukkaiden viriketoiminnan ja ulkoilujen järjestämisestä. Pyrimme kaikessa toiminnassamme siihen, että hoivakodillamme kaikkia asukkaat olisivat niin paljon kuin mahdollista yhteisissä tiloissa yhdessä hoitajien kanssa ja läheisyydessä, jotta kukaan ei olisi omassa huoneessaan yksin. Hoivakotimme tähtää toiminnallaan yhteistoiminnallisuuteen ja yhteisöllisyyteen kaikessa toiminnassaan. Huolehdimme siitä, että jokainen hoivakotimme asukas osallistuu vähintään kerran viikossa yhteen yhteiseen tai sitten yksilökohtaiseen hoitajien ohjaamaan virikehetkeen.

Läheistytyväisyyden näkökulmasta lähemme järjestämään omaisteniltoja ja muita yhteisiä musiikki- ja livetapahtumia heti, kun vallitseva koronatilanne antaa siihen mahdollisuuden. Lisäksi tulemme mahdollistamaan asukkaiden ja heidän läheistensä yhteiset kahvihetket kerran kuussa torstai-iltapäivisin kello 13–15 välillä. Näissä kahvihetkissä on mukana myös hoitajiamme, jotta omaisilla on mahdollisuus keskustella läheistensä hoivaan liittyvistä asioista. Toteutamme hoivakotimme viikoittaisia läheisyhteydenottoja asukkaiden läheisiin koskien asukkaittemme hoivaan ja kuulumisiin liittyvissä asioissa, läheisten toivoman viestintäkanavan kautta vähintään kerran kuukaudessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa hoivakodin vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta hoivakodin toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko hoivakodin 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 hoivakodin toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Hoivakodin sisäinen auditointi auttaa hoivakotia vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Hoivakodin sisäinen auditointi tullaan toteuttamaan seuraavan kerran ensi vuonna 2022. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, hoivakodin johtajansi johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys 31.1.2022
Allekirjoitus <span style="float: right;">Nimenselvennys Tiina Läksy</span>

## 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](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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaalipoortti.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.