

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Rauma
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Huurmanni Oy, Attendo Metsohovi		Kuntayhtymän nimi: Rauma
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2309416-9		Sote -alueen nimi: Satakunnan sairaanhoitopiiri
Toimintayksikön nimi Attendo Huurmanni Oy, Metsohovin hoivakoti		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Rauman kaupunki sosiaali- ja terveystieteiden PL12, 26101 Rauma		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 32 paikkaa, tuettu palveluasuminen 19 paikkaa.		
Toimintayksikön katuosoite Metsotie 5		
Postinumero 26100	Postitoimipaikka Rauma	
Toimintayksikön vastaava esimies Ria Ahto	Puhelin 044 494 0880	
Sähköposti ria.ahto@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.8.2019		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen tehostettu palveluasuminen ja tuettu palveluasuminen		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.8.2019	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistöhuolto: Coor Service Oy		

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

### Toiminta-ajatus

Attendo Metsohovissa asuu ryhmäkotien ollessa täynnä 32 tehostetun palveluasumisen asukasta. Lisäksi talossa on 19 palveluasumisen paikkaa, jotka tällä hetkellä eivät ole käytössä. Metsohovissa on 2 ryhmäkotia, joissa henkilökunta huolehtii asukkaiden tarpeista ympärivuorokautisesti. Metsohovissa kaikki asukkaat ovat pitkäaikaishoidossa. Jokaiselle asukkaalle tehdään ensimmäisen asumiskauden aikana hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma on yksilöllinen. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan ja lähimpien omaisten kanssa. Suunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan menneisyys, nykytila ja tulevaisuuden tavoitteet.

Hoito – ja palvelusuunnitelmat päivitetään aina tarvittaessa ja/tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelma on runkona asukkaan hoidossa. Metsohovin moniammatillinen henkilöstö koostuu – Lääkäristä, sairaanhoitajasta, fysioterapeutista, lähihoitajista, hoiva-avustajista ja hoiva-apulaisista. Yhteistyössä ammattilaisemme toteuttavat asukkaillemme laadukasta ja yksilöllistä hoivapalvelua. Lisäksi Metsohovissa toimii siivous- ja kiinteistöhuollon henkilökuntaa. Metsohovissa asukkaan hoivatyöhön sisältyvät useita kertoja päivässä hygienian hoito sisältäen wc-toiminnot ja pukeutuminen/riisuminen, ravitsemuksesta huolehtiminen, liikkuminen ja siinä avustaminen, lääkehoito, läheisyys sekä aktiviteetit. Noudatamme kuntouttavaa työtettä jokaisessa hoivatilanteessa. Metsohovissa asukkailla on mahdollisuus saada saattohoitoa ja elää laadukasta elämää loppuun asti. Saattohoitopäätös tehdään asukasta ja hänen läheisiään kuunnellen. Toiminta-ajatuksenamme on luoda asukkaille turvallinen loppuelämän koti ja kokonaisvaltainen hyvinvointi.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

**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. Työtyytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

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

Attendo Metsohovissa laadukas hoito näkyy ja toteutuu päivittäin, hoitotyön ammattilaisiemme tehdessä työtään yhdessä. Jokainen työntekijäryhmä on itseohjautuva, mutta oikea-aikainen ja oikea hoito saadaan toteutettua yhteistyöllä. Metsohovissa pyrimme hoitamaan asukkaamme omassa kodissaan niin pitkään, kun se asukkaan voinnin huomioon ottaen on turvallista. Konsultoimme omaa lääkäriämme viikoittain, asukkaidemme voinnissa mahdollisesti tapahtuneista muutoksista. Tämä toiminta vähentää tarvetta lähettää asukkaitamme päivystyksellisesti tarkistettavaksi Rauman seudun päivystykseen sekä pienentää heidän mahdollisuuttaan joutua sairaalajaksolle. Metsohovissa pyrkimyksenä on turvata asukkaalle mahdollisuus asua omassa kodissaan, aina muuttopäivästä asukkaan viimeiseen elinpäivään asti. Laadukas, kehittyvä ja yksilön huomioiva hoitotyö mahdollistaa tämän. Henkilöstö pyrkii yhteistyössä ratkaisemaan mahdolliset ongelmat hoitotyössä. Metsohovin ammattilaiset ovat sitoutuneita Attendon arvoihin. Olemmekin ylpeitä saadessamme työskennellä Attendon arvojen mukaisesti sekä toteuttaa niitä ikäihmisen hoitotyössä. Metsohovin koko henkilökunta on myös sitoutunut työhönsä ja työyhteisönsä. Tämä näkyy mm. siinä, miten työntekijämme auttavat ja tukevat toisiaan päivittäisessä työssään, miten he kohtaavat asukkaamme ja heidän läheisensä joskus kiireisenkin päivän keskellä lämmöllä ja aina valmiina auttamaan. Tavoitteenamme on, että Metsohovissa kaikki, niin työntekijät, asukkaat kuin heidän läheisensäkin tuntevat olonsa hyväksi ja turvalliseksi. Toisesta välittäminen on tärkeää. Metsohovin työntekijän on mukava tulla töihin. Työkavereiden ja asukkaidemme seurasta nautitaan ja ilo sekä nauru kuuluvat arkipäiväämme. Hyvä työyhteisö osaa toisen kunnioittamisen, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisen kohtelun taidon. Nämä arvot takaavat myös asukkaillemme itsemääräämisoikeuden sekä kunnioituksen yksityisyyteen – asukkaamme saavat asua omassa kodissaan ja me tuemme ja autamme heitä tarpeen mukaan, jotta tämä on mahdollista ja turvallista.

Attendo Metsohovin ASKO-valmentaja käy esimehen kanssa kuukausittain läpi arvoja ja toimintaperiaatteita – pohdimme esimerkiksi arjen tapahtumia ja mitä niistä voisimme oppia ja missä taas olemme onnistuneet. Työntekijät tekevät ryhmätöinä ja ajoittain yksilötöinä ASKO-valmentajan antamia tehtäviä, joissa pyrimme jalkauttamaan ja konkretisoimaan yrityksemme arvoja. ASKO-valmentaja tekee yhteistyötä Metsohovin laatu ja RAI-vastaavien kanssa.

## 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**, Perehdytyksen puutteellisuus, vuorotyön haasteet, hoitotyön mukana tuoman uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Työhyvinvoinnin haasteet. Vastuuhenkilöinä sairaanhoitaja ja yksikön johtaja sekä nimetyt perehdytysvastaavat / lähihoitajat.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Suuren riskin lääkkeet, PKV- ja N- lääkkeet, samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet, ikäihmisten lääkehoito, saman nimiset asukkaat. Ajankohtainen lääkehoitosuunnitelma, lääkeluvat ja perehdytys. Lääkekulutuksen seuranta ja valvonta. Lääkehoidon kokonaisvastuu on lääkärillä ja sairaanhoitajalla sekä yksikön johtajalla. Myös työvuoronlääkevastaava on aina
- **Tietosuoja ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, salassapitovelvollisuus, tietoturva- ja GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja ja jokapäiväisesti hoivahenkilöstö.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin ja ryhmäkoteihin sijoittuminen, moniammatillisuus, tehtävänkuvat ja tehtävänjako. Nostot ja siirrot sekä uhkaava käytös. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja, työntekijät, sairaanhoitaja
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat. Apuvälinevastaavana toimii fysioterapeutti. Kulunvalvonta, tilat, paloturvallisuus ja tapaturmat ovat yksikön johtajan vastuulla, jonka apuna toimii kiinteistöhuolto ja työsuojeluvastaava
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Informaatiokatkokset, tietojärjestelmien toiminta/toimimattomuus, perehdytys. Vastuu yksikön johtajalla ja jokaisella työntekijällä

### Riskien hallinnan työnjako

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

Metsohovissa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaoheissa. Metsohovissa henkilöstöön liittyvät riskit, tietosuoja – ja turvaan liittyvät riskit, palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit sekä yksikön tiloihin liittyvät riskit ovat pääosin yksikön johtajan vastuualueella. Väilliset henkilöstöön liittyvät riskit kuten uhkaavat tilanteet, henkilötietojen käsittely, siirrot, nostot, infektiot, tarttuvat taudit ovat osaltaan myös sairaanhoitajan vastuulla ja näiden riskien ennakointi ja niiltä välttyminen kuuluvat myös jokaiselle työntekijälle. Apuvälineisiin liittyvä riskien hallinta kuuluu pääasiassa fysioterapeutille, mutta apuvälineiden käyttöön liittyvä riskien hallinta kuuluu välinettä käyttävälle työntekijälle. Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit ovat lääkärin, sairaanhoitajien ja yksikönjohtajan vastuualueella. Kuitenkin vuorojen lääkevastaavat (lääkeluvalliset lähihoitajat) ovat isossa roolissa lääkehoidon toteuttamisen riskien huomioimisessa ja näiltä välttymisessä. Metsohovissa on yhteistyökumppanimme Terveystalon, lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma, jossa on eritelty lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkkeiden antaminen, dokumentointi, kulutusseurannat ja vastualueet. Metsohovissa lääkepoikkeamat käydään henkilöstön kanssa kuukausittain läpi. Läheltä piti-tilanteet ja esimerkiksi pistotapaturmat hoidetaan, ilmoitetaan, dokumentoidaan Attendon ohjeistusten mukaan. Metsohovissa tehdään säännöllisesti riskien ja vaarojen kartoitus työsuojelun kanssa yhteistyössä. Tämän kartoituksen pohjalta tehdään korjaussuunnitelma aikatauluineen, jonka toteutumista työsuojelu tarkkailee. Kartoitus kattaa riskit moninaisesti (ergonomia, toimitilat, kemialliset riskit, henkilöstöön liittyvät riskit, vuorotyö, perehdytys, tapaturmat jne.). Kartoitus toimitetaan työterveyshuoltoon nähtäväksi.

Metsohovissa on käytössä poikkeamailmoitusmenettely. Jokainen työntekijä on velvoitettu tekemään poikkeamailmoitus, kun poikkeaman kohtaa. Poikkeamat käsitellään joka kuukausi henkilöstön kanssa ja pyrimme löytämään ratkaisuja niihin, jotta vastaavilta poikkeamatilanteilta vältytään jatkossa. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

### Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

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

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
  - Lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalveluna apteekista:* Metsohovin annosjakelupussit tilataan kuukaudeksi kerrallaan apteekista. Metsohovin oma lääkäri huolehtii asukkaiden reseptien riittävydestä. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *Erityishuomio riskiryhmä astmaatikot ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketteltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

## Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

## Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy jokaiselta työntekijältä N-kansiosta ja on helposti saatavilla. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Metsohovissa pyritään siihen, että korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi. Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja toimivuus näkyvät jatkossa uusissa poikkeamissa. Jos korjaustoimenpide on tehty ja se on toimiva, ei asiasta tule uusia poikkeamia. 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 N-asetalalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja kuukausikokouksessa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa

lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**  
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio tallennetaan asukastietojärjestelmässä olevaan yksikön kansioon.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu arkipäivisin keskustelemalla heidän kanssaan. 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 omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Metsohovissa omavalvontasuunnitelma on tehty yksikön esimiehen toimesta henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokainen työntekijä on lukenut ja allekirjoituksellaan varmistanut, että omavalvontasuunnitelman sisältö on tuttua työntekijälle. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi kuukausikokouksissa aihealue kerrallaan.

##### **Yksikön esimies**

Yksikön esimies Ria Ahto

##### **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 omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

##### **Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Metsohovissa omavalvontasuunnitelma löytyy 1.kerroksen ilmoitustaulun alta sekä molemmista ryhmäkodeista. Uuden työntekijän perehdytyksessä läpikäydään omavalvontasuunnitelman sijainti ja uusi työntekijä käy omavalvontasuunnitelman läpi itsenäisesti ja tarvittaessa nimetyn perehdyttäjän kanssa. Omaisille asia informoidaan uuden asukkaan ensimmäisessä hoitopalaverissa.

#### 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. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Attendo Metsohoviin asukkaat muuttavat pääasiallisesti kunnan intervallyyksiköistä tai sairaalasta, mutta myös suoraan kotoa. Asukkaamme ovat olleet kunnan tarjoamien palveluiden piirissä jo ennen yksikköömme muuttoa. Kunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että jokaisesta Metsohoviin muuttavasta asukkaasta on tehty hoidon tarpeen arviointi, jonka tuloksena on päädytty tarjoamaan hänelle tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaa Metsohovissa. Kunta toimittaa tarvittavat tiedot asukkaasta Metsohovin käyttöön. Ennen asukkaan muuttoa Metsohoviin käydään hänestä myös puhelinkeskustelu edeltävän hoitopaikan kanssa. Asukkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa samalla asukkaalle nimetään omahoitaja Metsohovin henkilökunnasta. Omahoitajan tehtävänä on seurata ja arvioida oman asukkaansa tilannetta säännöllisesti ja kirjata havainnot asiakkaan voinnista asiakastietojärjestelmään ja informoida myös suullisesti omaisia ja muuta henkilökuntaa tarvittaessa. Asukkaalle järjestetään ensimmäisen asuinkuukauden aikana hoitopalaveri, johon osallistuu sairaanhoitaja, omahoitajat, asukas ja asukkaan läheisimmät omaiset/omainen. Hoito- ja palvelusuunnitelma käydään yksityiskohtaisesti läpi ja asukkaalla ja omaisella on mahdollisuus esittää näkemyksiä ja toiveita suunnitelmaan. Suunnitelma toimii asukkaan hoidon runkona. Metsohovissa on käytössä MMSE, RAVA, MNA- mittareita sekä lisäksi

tarvittaessa GDS-seula. Mittareita käytämme apuna arvioidessamme asukkaan palvelun tarvetta. Tulevaisuudessa käytössä on myös RAI.

#### 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 (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma, yksikön fysioterapeutti tekee asiakaskohtaisesti. Metsohovissa käy oma fysioterapeutti kerran viikossa.

#### 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.

Attendo Metsohovissa asukkaan itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja hänen toiveitaan ja mielipiteitään kuunnellaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Suunnitelman aihealueet (dementiaoireet, puhtaus ja pukeutuminen, liikkuminen, ravitsemus, sosiaalisuus, mielihyvän – ja pahan kokeminen, aktiviteetit ja ulkoilu, nukkuminen, kuolema ja asiointi sekä palvelut) käydään asukkaan ja läheisten kanssa läpi aihealueittain. Lisäksi jokaisessa aihealueessa pohdimme yhdessä nykyhetkeä, tavoitteita hoivalle ja keinoja miten tavoitteisiin pääsemme yhdessä. Asukas ja asukkaan läheiset voivat tuoda mielipiteitään ja toiveitaan esiin hoidon toteutuksesta. Asukkaalla on aina mahdollisuus esittää päivittäisessä arjessa toiveita. Asukkaan toiveet (muistisairaus huomioiden) yhdistettynä hoito ja palvelusuunnitelman tavoitteisiin luovat rungon asukkaan yksilöllisen hoivan toteutumiselle. Jos asukkaalla ja hänen omaisellaan on erivävy mielipide toiveista tai hoivan tarpeesta, pyrimme selvittämään ne heidän kanssaan hyvässä hengessä ja rakentavasti. Hyvällä yhteistyöllä löydämme kaikkia osapuolia huomioon ottavan ratkaisun. Syvästi muistisairaana asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on tärkeää osata tulkita sanatonta viestintää. Asukkaan ilmeet, eleet ja ääntely esimerkiksi on osattava tulkita oikein, mikäli kommunikointi asukkaan ja hoitohenkilökunnan välillä on rajallista tai mahdotonta. Asukkaan tapojen ja tarpeiden tunteminen on tällaisissa tilanteissa ensiarvoisen tärkeää. Näin hoitohenkilökunta osaa reagoida esim. asukkaan kokemaan ahdistuneisuuteen tai vastavuoroisesti levollisuuteen ja tyytyväisyyteen oikein. Syvästi muistisairaana itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistamme myös läheisten kanssa käydyillä keskusteluilla. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Metsohovin hoivakodissa ei koskaan kuitenkaan tarkoita sitä, että asukkaat jäisivät ilman hyvää hygienian hoitoa, ravitsemusta, aktiviteettia tai läheisyyttä sekä muita ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osa-alueita.

##### **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 on löydettävissä intrassa. Metsohovissa rajoittamistoimenpiteet pyritään pitämään alhaisena, kuitenkin siten ettei asukkaan turvallisuus hoitotoimenpiteissä tai päivittäisissä toimissa vaarannu. Asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi, nostamme tarvittaessa vuoteen laidat ylös, jotta asukas ei pääse putoamaan lattialle. Käytössämme on myös lanne-haaravyö ja hygienihaalari – näitä käytämme kuitenkin vain tarvittaessa, asukkaan voimien niin vaatiessa, vain lääkärin määräyksestä ja asukkaan kanssa ja/tai hänen läheistensä kanssa käydyin keskustelun jälkeen. Rajoittamistoimen jatko/purku käsitellään 3kk:n välein lääkärin kanssa. Tämän jälkeen lääkäri tekee ratkaisun jatkosta. Asukkaan oman puhelimen käyttöä rajataan vain asukkaan lähimpien omaisten ja asukkaan kanssa käydyin keskustelun jälkeen. Mikäli asukkaan puhelimen käyttö ei ole enää perusteltua, asukas häiritsee esimerkiksi yöaikaan soittoillaan läheisiään tai käyttää puhelinta väärin tarkoituksiin (häätänumerot, lehtien tilaaminen jne.) voidaan hänen puhelimensa käyttöä rajoittaa. Jokaisesta rajoittamistoimesta pidetään kirjallista seuranta sairaanhoitajan toimesta. Rajoittamistoimet päätetään heti, kun havaitaan asukkaan turvallisuuden varmistuvan ilman näitä em. keinoja.

##### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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



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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti 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 käydään läpi kuukausikokouksissa ja tarvittaessa yksikkökeskusteluissa esimiehen ja esimerkiksi työsuojelun kanssa. Jokaisesta käydyistä selvityskeskustelusta ja kuukausipalaverista tehdään kirjallinen muistio. Yksikön johtaja seuraa tilanteen kehittymistä aina tilanteen vaatimalla vakavuudella. Tarvittaessa sovimme henkilökunnan kanssa uuden keskusteluaajan ja käymme tilanteen etenemistä läpi.

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**

Attendo Metsohovissa tehdään yhteistyötä asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa säännöllisesti. Yhteistyö asukkaidemme ja omaisten kanssa on oleellinen osa laadun ja omavalvonnan kehittämistä. Avoin vuoropuhelu asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa on osa jokapäiväistä toimintaamme. Omahoitajan yhteydenotot kuukausittain asukkaan omaiseen viestii aidosta välittämisestä ja luo pohjan hyvälle yhteistyölle. Metsohovissa järjestetään asukkaiden läheisille/omaisille ns. omaistenilta kaksi kertaa vuodessa ja omaisia kutsutaan myös talon yhteisiin tapahtumiin. Henkilökuntamme kannustaa omaisia ja läheisiä vierailemaan asukkaamme luona säännöllisesti. Näin toimimalla, saamme arvokasta tietoa asukkaidemme menneisyydestä, tavoista ja tottumuksista, heidät parhaiten tuntevilta ihmisiltä. Asukkaidemme ja läheisten antamat palautteet käsitelämme aina välittömästi. Omaisille lähetetään säännöllisesti Attendon sisäiset omaistyytyväisyyskyselyt sekä Rauman kaupungin teettämät omaistyytyväisyyskyselyt, jonka tulokset Metsohovi saa käyttöönsä. Kyselyt antavat meille arvokasta tietoa toimintamme kehittämiseksi vieläkin paremmaksi. Myös asukkailtamme keräämme säännöllisesti tietoa toiminnastamme, ottaen huomioon heidän usein pitkälle edenneen muistisairautensa. Tavoitteenamme on selvittää omaisilta ja asukkailta saamamme tiedon ja palautteen avulla, missä olemme toiminnassamme onnistuneet ja missä on vielä mahdollisesti kehitettävää.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyt tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyt tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma vuodelle 2022. Vuoden 2021 tavoitteet ja kehittämisideat perustuu vuoden 2020 tyytyväisyyskyselyjen tulokseen. Omais- ja asukastyytyväisyyskyselyiden 2021 perusteella paneudumme omaisviestinnän parantamiseen vuonna 2021-2022.

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle vanhustyön johtajalle.

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

Rauman kaupungin sosiaaliasiamies on tavattavissa ennakkoon sovitulla ajanvarauksella kaupungintalon 2.krs, kokoushuone 3, Kanalinranta. Puhelinnumero 044-7079132 (klo 9-15)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Metsohovissa yhteystiedot ovat näkyvissä talon informaatiotauluilla molemmissa kerroksissa.

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 kehittämisesässä?**

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisesässä 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**

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mielihyvyydet ja tunteet, 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. Metsohovissa asukkaitamme hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Sen tarkoituksena on ylläpitää ja edistää asukkaidemme toimintakykyä, hyödyntää asukkaidemme voimavaroja ja lisätä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Jokainen hoivatyöhön osallistuva työntekijä varmistaa omalla toiminnallaan, että asukkaamme saavat tehdä asioita (hygieniaa huolehtiminen, pukeutuminen, ruokailu, liikkuminen ja aktiviteetit) itse, itsenäisesti ja myös omatoimisesti sekä saavat aina tarvittaessa yksilöllistä apua ja tukea näihin osa-alueisiin. Omahoitajan rooli Metsohovissa on tuntee oman asukkaan menneisyys ja elämänkaari, tietää asukkaan mielenkiinnon kohteet, mielihyvyyttä tuottavat asiat ja mitkä tekijät ovat asukkaalle tärkeitä esimerkiksi elämänkatsomuksellisesti. Lisäksi omahoitajat huolehtivat yhteistyössä omaisten kanssa riittävästä hygienianhoitotarvikkeista ja vaatetuksesta, asukkaidemme asuntojen asianmukaisuudesta ja siisteydestä sekä järjestävät omahoitajahetkiä ja päivittävät hoito- ja palvelusuunnitelmat. Sairaanhoidajat tuntevat asukkaat kokonaisvaltaisesti. Sairaanhoidajien tehtävä on tukea omahoitajia tehtävässään sekä lisäksi tunnista asukkaiden fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat ja haasteet. Sairaanhoidaja varmistaa säännöllisesti, että henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaiset. Fysioterapeutti kartoittaa jokaisen asukkaan fyysiset voimavarat ja tekee sen mukaan suunnitelmia yksilöllisesti tukemaan kuntouttavaa työtä ja kuntoutusta. Metsohovissa kannustamme läheisiä vierailemaan hoivakodissamme usein. Omaiset/läheiset ihmiset ja elämänkaareen kuuluneet tuttavat lisäävät vierailuillaan asukkaidemme hyvinvointia ja viihtymistä Metsohovissa. Asukkaamme saavat vastaanottaa vieraita ympäri vuorokauden ja asukkaidemme vieraat saava tarvittaessa myös yöpyä asukkaan luona (esim. saattohoitotilanteet). Yhteistyökumppanit (oppilaitokset, seurakunta ja muut yksityiset toimijat) tuovat aktiviteetteja säännöllisesti hoivakotiimme. Opiskelijoiden järjestämät ulkoiluretket, seurakunnan säännölliset hartaudet ja kuorojen lauluhetket ovat voimavara koko Metsohoville. 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)**

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tunteuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAVA mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Metsohovissa jokainen henkilökunnan jäsen kirjaa asukkaan päivästä ja toimista Hilkka-asukastietojärjestelmään. Ulkoilut kirjataan aina ulkoilu-huomioiden alle. Ulkoilua tulee tapahtua kuukausittain Attendon laatumäärityksen mukaan. Asukkaiden itsemääräämisoikeus kuitenkin huomioidaan. Asukkaan kieltäytyessä ulkoilusta tai muusta aktiviteetista, kirjaamme myös sen asukastietojärjestelmään. Metsohovissa järjestetään aktiviteettia joka arkipäivä. Aktiviteetit kirjataan oman osa-alueen alle järjestelmään.

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

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

Metsohovin ruoka toimitetaan Attendo Steniuksen keskuskeittiöstä arkisin joka päivä lämpimänä ja vasta valmistettuna. Viikonlopun lounaat ja päivälliset toimitetaan Metsohoviin perjantaisin jäädytettynä ja ne lämmitetään hoitajien toimesta viikonloppuna tarjoilulämpötilaan. Kaikkien lämpimien ruokien sekä kylmien lisukkeiden lämpötilat tarkistetaan ennen niiden asukkaalle tarjoilua. Lämpötilojen tulee ylittää hygienian suositusten vaatimat lämpimän ruuan tarjoilurajat sekä kylmien lisukkeiden lämpötila ei saa ylittää sallittuja raja-arvoja. Attendo Steniuksen keittiövastaava on Marja Puputti, 044-494 4557, [keittio.stenius@attendo.fi](mailto:keittio.stenius@attendo.fi). Steniuksen

keittiössä noudatetaan Attendon valtakunnallista ikäihmisten ruokalistaa, joka on Gery RY:n tarkastama ja hyväksymä. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: siinä selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten 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 tarpeidensa 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. Attendo Metsohovin ravitsemusvastaava osallistuu säännöllisesti talon järjestämiin koulutuksiin ja tuo ravitsemustietoa henkilökunnalle mm. kuukausipalaverien yhteydessä. Ravitsemusvastaava keskustelee kuukausittain ravitsemukseen liittyvistä asioista ja kehitysideoista esimiehensä kanssa.

#### 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. Attendo Metsohovissa käsihygieniasta ohjeistetaan erillisillä kuvallisilla ohjeilla. Henkilökuntaa ohjeistetaan ja muistutetaan säännöllisestä käsihygienian tärkeydestä sanallisesti. Helposti leviävien virusinfektioiden kohdalla (vatsataudin oireenkuva, pitkittynyttä/usealla olevaa flunssaa) tehostetaan käsihygieniaa hoivakodissamme. Asiakkaiden käsihygieniasta pääasiallisesti huolehtii henkilökunta. Käsiin pesu tapahtuu aamu- ja iltatoimilla sekä wc-käyntien yhteydessä ja ruokailujen yhteydessä. Kaikille asukkaille annetaan käsihuuhdetta ennen ruokailun aloittamista. Omaisia ohjeistetaan erillisin kirjallisin ohjein ryhmäkotien käsihuuhteiden käytöstä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Korona epäilyn, altistumisen tai laboratoriotutkimuksella varmistetun koronapositiivisen asukkaan tai työntekijän kohdentuessa Metsohoviin, noudatamme alueen tartuntatautiin yksikön ohjeistuksia ja ryhdymme välittömiin toimiin Attendon omien tarttuvien tautien ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Attendo Metsohovin sairaanhoitaja vastaa hygienian toteutumisesta. Sairaanhoitaja seuraa hoitohenkilökunnan tekemiä kirjauksia asukastietojärjestelmään ja tarvittaessa tekee muutoksia hoitotoimiin mikäli havaitsee puutteita hygienian hoidossa. Hygienian hoidon erityispiirteet on kuvattu yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmissa. Sairaanhoitajamme on tarvittaessa yhteydessä Rauman kaupungin hygieniahoitajaan.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Metsohovissa käy Rauman kaupungin suuhygienisti säännöllisesti kerran vuodessa tarkistamassa asukkaidemme suun ja hampaiden tilan. Tarvittaessa hän ohjeistaa jatkohoidon erityispiirteet tai varaa ajan hammashoitolaan.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Lääkäri käy Metsohovissa 1-2 kertaa kuukaudessa, puhelimitse häntä konsultoidaan tarvittaessa viikottain. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Metsohovi ja Rauman kaupungin kotisairaalan yhteistyö turvaa asukkaan mahdollisuuden jäädä kotiinsa esim. silloin kun asukas tarvitsee suonensisäistä lääkitystä tai tehostettua kivunlievitystä (kipupumppu). Muuten Metsohovin oma sairaanhoitaja huolehtii yhteistyössä lähihoitajien kanssa asukkaidemme kiireettömästä sairaanhoidosta.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu arkisin klo 08.00 – 22:00 Rauman kaupungin kiirevastaanotolla. Kello 22:00 – 08:00 välisenä aikana Satasairaalan päivystyksessä. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitseva asukas lähetetään päivystävän lääkärin arvioon aina sairaanhoidollisen läheteen kera. Sairaanhoidollisen läheteen tekee arkisin virka-aikana sairaanhoitaja ja muina aikoina lähihoitaja. Ohjeistus asukkaan kiireelliseen sairaanhoitoon lähettämistä on tehty ja sitä säilytetään hoitajien fläppitaulussa. Kiireelliseen sairaanhoitoon lähettämiseen vaikuttavat aina asukkaan laatima hoitotahto ja/tai hoidon linjaus / rajaus.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Metsohovissa äkillinen kuolemantapaus ilmoitetaan aina hätäkeskukseen (112). Saattohoitopotiilaan menehtyessä tästä ei soiteta hätäkeskukseen. Metsohovissa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä -ohjeistus ja ohjetta säilytetään hoitajien fläppitaulussa. Kuolemantapauksissa informoidaan yksikön esimiestä välittömästi (yöllä ja viikonloppuisin viestillä).

##### 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. Metsohovissa asukkailla pyritään mittaamaan RR-arvo ja paino kuukausittain,

jotta esim. ravitsemustilasta ja erityksestä saadaan kokonaiskuva. Lisäksi asukkailta otetaan lääkärin arvioiman tarpeen mukaan vuosittain kontrollilaboratoriokokeita. Lääkäri määrää laboratoriokokeita myös tarvittaessa. Sairaanhoidajamme huolehtii lääkärin määräämien verikoiden otosta ja konsultoi aina niiden tuloksia lääkäriltämme. Metsohovin oma nimetty lääkäri, yhdessä sairaanhoidajan kanssa arvioi myös asukkaidemme lääkitystä ja tarpeellisuutta kahdesti vuodessa. Päivittäinen lääkitysten arviointi (kivut/kivuttomuus, toimintakyky, käytöshäiriöt, lääkkeiden ottamisen haasteet) on osa päivittäistä lähihoitajien työtä, jota tehdään yhteistyössä sairaanhoidajien kanssa.

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

Metsohovin nimetty omalääkäri on Olli Blomberg ja sairaanhoidajana toimii Maarit Alasvuo

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkahoito-oppaan mukainen lääkahoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja Ria Ahto ja sairaanhoidaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkahoitosuunnitelman.

Lääkahoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkahoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkahoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkahuollon 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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella sairaanhoidajalla Maarit Alasvuolla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Olli Blomberg**

Metsohovissa asukkaiden lääkkeet tilataan annosjakelupusseissa. Yhteistyökumppanimme on Paronahon apteekki. Annosjakolääkkeet toimitetaan Metsohoviin kuukauden tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa sairaanhoidaja lisää annosjakopusseihin mahdolliset uudet kuukauden sisällä lääkärin asukkaalle määräämät lääkkeet esim. antibiootit tai vastaavasti poistaa pusseista lääkärin määräyksellä lopetetut lääkkeet. Annosjakolääkkeet tarkistetaan sairaanhoidajan toimesta aina lääketilauksen saapuessa Metsohoviin. Sairaanhoidaja huolehtii tarvittavat annospussit päivittäin järjestykseen lääkkeiden säilytyskoriin, josta lääkeluvalliset lähihoitajat antavat ne sitten ajallaan asukkaalle. Viikonlopun annosjakelupussit sairaanhoidaja jakaa valmiiksi järjestykseen isompaan lääkkeiden säilytyskoriin, josta lääkeluvalliset lähihoitajat huolehtivat ne eteenpäin ryhmäkoteihin asukkaalle jaettavaksi. Lääkeluvallisten hoitajien antaessa asukkaalle lääkkeitä, suorittavat he samalla ns. kaksoistarkastuksen, jossa he tarkistavat annosjakopussissa olevien lääkkeiden oikeellisuuden ja oikean määrän vertailemalla sisältöä pussin päällä olevaan lääkelistaan. Vuorokohtaisesti nimetty lääkävastaava, joko sairaanhoidaja tai lähihoitaja varmistaa vielä vuorossaan, että kaikki asukkaat ovat saaneet lääkkeensä oikein ja oikea-aikaisesti. Tähän on olemassa tarkastuslista, molemmissa ryhmäkodeissa. Metsohovissa sairaanhoidaja toimii yksikön lääkehoidosta vastaavana. Sairaanhoidajan työkuvaan lääkehoidon osalta kuuluvat lääkahoitosuunnitelman lääkahoitoprosessikuvauksen päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa, lääkehoidon toteutumisen seuranta lääkahoitosuunnitelman mukaisesti, henkilökunnan perehdytys, asiakaskohtaisten lääkahoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi, asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus ja tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille. Työvuoron lääkävastaavana toimivat lääkeluvalliset lähihoitajat. Heidän työkuvaan kuuluu lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus ja tiedon välittäminen asiakkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Metsohovin yhteistyökumppaneita ja -tahoja ovat Rauman terveyskeskuksen kiireetön ja kiireellinen vastaanotto, Satadiag, kotisairaala, poliklinikat, lääkinnällinen kuntoutus, Satasairaala ja taxit. Yhteydenotot näiden välillä tapahtuu pääasiallisesti puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Metsohovin asukkaan siirtyessä toiseen yksikköön, hoitohenkilökunta huolehtii siitä, että kaikki tarvittava tieto asukkaasta ja hänen voinnistaan siirtyy yhteistyötaholle kirjallisena. Sh-lähetä ja/tai hoitotyön yhteenvedot kulkevat suljetuissa kirjekuorissa vastaanottavaan yksikköön. Asukkaan palatessa Metsohoviin, huolehdimme puhelimitse sairaanhoidajan toimesta, että saamme riittävät tiedot asukkaan jatkohoidosta – kirjeet ovat tämän tukena. Sähköpostitse tapahtuvassa yhteistyössä emme mainitse henkilötunnuksia emmekä asukkaidemme koko nimiä. Laboratorion kanssa tehtävä yhteistyö tapahtuu faksin kautta. Jokaiselta asukkaalta on erikseen kysytty tähän lupa.

#### **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. Metsohovin hoivakodissa alihankintana on kiinteistöhuolto Coor Service Oy:ltä, elintarviketuotteet Meira Novalta ja hoito -, siivous- ja hygieniatuotteet Lyreco Oy:ltä.

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

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

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

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

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

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

#### **4.4.1 HENKILÖSTÖ**

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

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

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

- Metsohovin Hoitohenkilömitoitus on 0.60 tt/asiakas, kokonaishenkilöstömitoitus 0, 67-0,70 tt/asukas

-Yksikön esimies on Ria Ahto, joka on koulutukseltaan YAMK sairaanhoitaja, suuntautumisalana Terveyden edistäminen.

-Yksikössä on kaksi sairaanhoitajaa, 17 lähihoitajaa, 2 oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskelevaa, fysioterapeutti 1xvko:ssa, 1 hoiva-avustaja ja 1 oppisopimuksella hoiva-avustajaksi opiskeleva. Avustavaa henkilökuntaa on 3 (Avustava henkilökuntaa koostuu 2 hoiva-apulaisesta ja 1 siistijästä). Yksikössä on 4 säännöllisesti työvuorolistoilla olevaa lähihoitajaa tuntityöntekijöinä. Heidän viikkotyöpanoksensa vaihtelee 2–5 työvuoron välillä.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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

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

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

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

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työolainsäädäntö 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, suosistusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity 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.

Metsohovissa omahoitajatehtävään perehdytään nimetyn perehdyttäjän kanssa. Metsohovin omahoitajat saavat tukea työnkuvaansa toisiltaan ja kokeneemmilta omahoitajilta avoimen keskustelun ja yhdessä tekemisen avulla.

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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

#### 4.4.2 TOIMITILAT

Metsohovi toimii 2019 valmistuneessa rakennuksessa, jossa on 4 kerrosta. Tehostetun palveluasumisen huoneita on 32 kpl:ta ja ne sijaitsevat rakennuksen 2. ja 3. kerroksessa (16 asuntoa/kerros). Tehostetun palveluasumisen huoneiden koko on 21m<sup>2</sup>. Molemmissa tehostetun palveluasumisen ryhmäkodissa on oma yhdistetty oleskelu- ja ruokailutila. Näiden tilojen koko on n. 90 m<sup>2</sup>/ryhmäkoti. Lisäksi molemmissa ryhmäkodissa on oma iso lasitettu parveke. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Rakennuksen 1. ja 4. kerros on varattu tuetulle palveluasumiselle. Palveluasuntoja on yhteensä 19 kpl ja niiden neliömäärä vaihtelee 28m<sup>2</sup>- 37m<sup>2</sup> välillä. Tuetun palveluasumisen kerrokset 1 ja 4 eivät ole tällä hetkellä asuttuja. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Metsohovin tilat ovat hyvässä kunnossa ja modernit, esteettömyys on huomioitu jokaisessa asunnossa ja yhteisissä tiloissa. Hoivakodissa on koko talon yhteinen sauna ja pesuhuone sekä keittiö rakennuksen 1.:ssä kerroksessa. Täällä sijaitsevat myös tuettujen palveluasuntojen varastotilat sekä talon väestönsuoja. Yksikön lääkehuone ja johtajan huone sijaitsevat 3.kerroksessa. sairaanhoitajan huone on rakennuksen 2. kerroksessa.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihalla on myös iso aidattu alue, jossa ulkoilu on turvallista. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on grillaus mahdollisuus, keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Esim. Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Metsohovin siistijä ja hoiva-apulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse.
- Pyykkihuoito toteutetaan itse.
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin.
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

Metsohovissa on käytössä Suvanto-care hoitajakutsujärjestelmä (kaulaan ripustettava soittokello asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille puhelimeen). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuitaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon (viimeksi 9/2021) Hoitajakutsujärjestelmässä soittokellot ovat ladattavia ja hälyttävät akun kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on avainkoodilukot. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa esim. lääkehuone on liikuttu. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Metsohovissa ei ole kameravalvontaa. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

SH Maarit Alasvuo puh: 044 494 0881 sekä yksikön johtaja Ria Ahto puh:044 4940880

**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. Metsohovissa ne on koottu perehdytyskansioon hoitohenkilökunnan tiloissa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, hoivasängyt. Fysioterapeuttimme huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja 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. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Fysioterapeutti Tiina Koivula sekä sairaanhoitaja Maarit Alasvuo

**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 Valo – perehdytyspohjasta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen sekä tietoturvakoulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuhteen, opiskelijoiden sisältyä koulutus- ja tutkimussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturva- ja tietosuoja- ja 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 yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuoja- ja -tietosuoja-asiainkäsittelyt löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

**Attendo Oy:n tietosuojavaastaava**

Attendo Oy  
Tietosuojavaastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
tietosuojavaastaava@attendo.fi

**Yksikön esimiehen tiedot**

Ria Ahto



## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 10/2020.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 26.9.2021	
Allekirjoitus	Nimenselvennys  Ria Ahto



## 11. LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/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-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/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.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.