

# Attendo Niittytuuli



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3. RISKIEN HALLINTA.....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
5.2 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	10
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	10
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	13
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	13
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	14
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	15
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	16
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
7.1 HENKILÖSTÖ .....	17
7.2 TOIMITILAT.....	18
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	19
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	19
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	20
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	22

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Helsinki Kuntayhtymän nimi: Oulu Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Niittytuuli			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen- ikäihmiset; 60 asukaspaikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Risuniityntie 2			
Postinumero 90800		Postitoimipaikka Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Anne Kaan		Puhelin +358 44 494 4810	
Sähköposti anne.kaan@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 02.08.2013			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut, tehostettu palveluasuminen -vanhukset			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Kiinteistöhuolto: Coor service Lääkehoito/annosjakelu: Hansa Apteekki Apuvälineet ja huolto: Berner Hoitajakutsujärjestelmä: 9solutions Turvapalvelut: Securitas Lakanapyykki: Cliini			

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Attendo Niittytuulussa on neljä tehostetun palveluasumisen ryhmäkotia. Alakerrassa Lehto ja Niitty, yläkerrassa Saaristo ja Tunturi. Jokaisessa kodissa on 15 asukaspaikkaa. Kotien asukkaat ovat pääsääntöisesti muistisairaita ikäihmisiä, joilla voi olla lisäksi erilaisia sairauksia ja fyysiseen toimintakykyyn liittyviä tarpeita. Avun tarve vaihtelee sanallisesta ohjaamisesta kaikissa toiminnoissa annettavaan apuun. Niittytuulussa asukkaat saavat asua elämänkaarensa loppuun asti. Niittytuulussa saa turvallista hoivaa ja huolenpitoa, lisäksi työntekijämme saavat perehdytyksen saattohoitoon työsuhteen alkaessa. Niittytuulussa toiminnan perustana on moniammatillinen työyhteisö, jossa kaiken keskiössä on asukkaat, ja heidän laadukas hoito. Työyhteisöön kuuluu lähihoitajia, hoiva-avustajia, hoitoapulaisia, sairaanhoitajia, fysioterapeutti, siistijä, tiimiesihenkilöt (sairaanhoitaja ja geronomi) sekä yksikön johtaja.



### Hoito ja huolenpito

Niittytuulen henkilökunnan tehtävänä on huolehtia, että asukkaillamme on kodissamme turvallista ja hyvää olla. Meillä on koulutettu ammattitaitoinen henkilökunta, joka tekee tärkeää työtä, sydän mukana. Elämän viime hetkillä, saattohoitovaiheessa, asukkaamme yksilöllisiin hoidon tarpeisiin vastataan. Kun saattohoidossa hoidon tarve kasvaa, saamme avuksi saattohoitajan, joka on läsnä kuolevan vierellä, omaisia tukien. Omaisat voivat olla läsnä asukkaan elämän viimeisessä vaiheessa mahdollisuuksien ja voimiansa mukaan. Ja voivat halutessaan, myös yöpyä hoivakodissamme. Henkilökunta tekee arvokasta työtä, ja kaiken lähtökohtana on, että asukkaan on kodissamme hyvä olla; kun voimia on enemmän, kannustamme mukaan kodin toimintaan ja voimien hiipussa, annamme apua ja tukea asukkaan omista tarpeista lähtien.



### Asukkaan yksilöllinen huomiointi

Uuden asukkaan muuttaessa Niittytuuleen, hän saa omahoitajaparin, jossa toisena omahoitajana on aina lähihoitaja. Omahoitajat tekevät asukkaalle kuukauden sisällä muutosta RAI arvioinnin, yhteistyössä kotimme fysioterapeutin kanssa. Tämän jälkeen omahoitajat laativat voimavara- ja hoivasuunnitelman yhteistyössä omaisten kanssa. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan voimavarat ja keinot niiden ylläpitämiseksi, sekä yksilöllinen tuen tarve ja keinot, millä ne turvataan. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaa päivitetään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa. Vaikka jokaisella asukkaalla on nimetyt omahoitajat, kaikki työntekijät huolehtivat ja auttavat kaikkia asukkaita heidän tarpeidensa mukaisesti. Asukkaiden huoneista löytyy omahoitajan päivittämä tiivistelmä asukkaan toimintakyvystä ja muista huomioitavista asioista, näin sijaiset ja uudet työntekijät pystyvät hoitamaan asukkaita yhdessä sovitulla tavalla, asukkaan omista tarpeista lähtien.

Tärkeänä asiana hoivakodissamme on yhdessä asioista sopiminen ja yhdessä tekeminen. Teemme jatkuvaa yhteistyötä eri ammattiryhmien kesken ja työvuoron alussa teemme yhdessä työnjaon huomioon ottaen, että asukkaiden turvallisuus ja laadukas hoitotyö toteutuvat. Asukkaiden hoidon ja avun määrä vaihtelevat yksilöllisesti eri tilanteiden mukaan. Jokainen asukas osallistuu omaa itseään koskevien asioiden hoitoon, omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Meillä Niittytuulussa mielekäs arki tiedetään tärkeäksi voimavaraksi. Mielekkään arjen turvaamiseksi tarjoamme asukkaillemme tekemistä heidän mielenkiinnonkohteistaan lähtien. Myös omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää; he ovat asukkaidemme tärkeä voimavara, sekä heiltä saamme tietoa asukkaista, jota asukkaat itse eivät välttämättä enää osaa kertoa. Teemme yhteistyötä myös lähialueiden päiväkotien ja koulujen kanssa. Yhdessä tekeminen ja yhteen hiileen puhaltaminen ovat tärkeitä asioita kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Kodissamme kohtaamiset ihmisten kesken ovat keskiössä.



Voimavara- ja hoivasuunnitelmien keinot ja tavoitteet on tarkoitus saada näkymään Hilikassa, jossa päivittäiskirjausten yhteydessä voidaan huomioida kunkin asukkaan yksilölliset hoivan tarpeet.

Yhdessä asukkaiden kanssa tekeminen näkyy arjen mielekkyydessä. Kuuntelemme asukkaiden mielipiteitä asukaskokouksissa ja arjen keskellä. Kun asukkaat saavat tehdä oman mielenkiinnon mukaisia asioita, toiminta on laadukasta ja yhdessä tekemisen ilo korostuu. Asukkaat pitävät eri asioista, jotka mielekkään arjen suunnittelussa otetaan huomioon.

### 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.

**Välittämislä** 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.

Yksikössämme toimii kaksi nimettyä Asiakaskokemusvalmentajaa (ASKO-valmentaja), joiden tehtävänä on huolehtia yhdessä henkilökuntamme kanssa, että seuraavat toimintaperiaatteet toteutuvat yksikössämme:

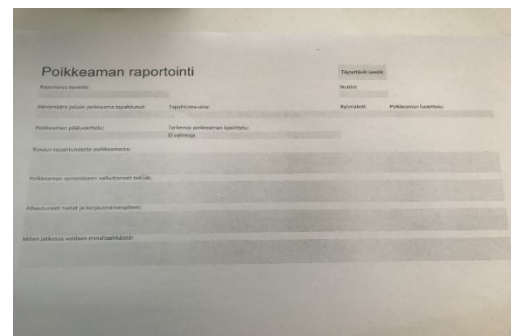
- Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo: jokaiselle asukkaalle tarjotaan samat mahdollisuudet ja palvelut
- Yksilöllisyys: Huomioidaan ja tarjotaan asukkaalle hänen oman kiinnostuksensa mukaisia asioita
- Ihmisarvon kunnioittaminen: Arvostamme toisiamme ja puhumme toisillemme arvostavasti ja kunnioittavasti
- Yksityisyyden kunnioittaminen: Asukkaalla on mahdollisuus omaan rauhaan hänen niin halutessaan
- Itsemääräämisoikeus: Huomioidaan asukkaan oma mielipide hänen oma hyvinvointi ja turvallisuus huomioiden
- Vahinkojen välttäminen; Esteettömät tilat, apuvälineet, ammattitaidon ylläpitäminen ja toimiminen yhteisesti sovittujen ohjeiden mukaan

Asko-valmentajat pitävät henkilökunnalle pienryhmissä Asko- karttakeskusteluja, joissa keskustelemme ennalta annetuista aihepiireistä. Asko keskustelujen tarkoituksena on luoda positiivista ilmapiiriä työpaikallamme. Myös palautteen antamista harjoitellaan niin positiivisessa kuin rakentavassakin mielessä, jotta vuorovaikutus olisi avointa.

### 3. RISKIEN HALLINTA

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontta 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;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.  
**Vastuussa;** yksikön johtaja ja hoivakodin tiimiesihenkilöt
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.  
**Vastuussa;** hoivakodin sairaanhoitajat ja yksikön johtaja
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle.  
**Vastuussa;** yksikön johtaja ja hoivakodin tiimiesihenkilöt
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat  
**Vastuussa;** yksikön johtaja ja hoivakodin tiimiesihenkilöt
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.  
**Vastuussa;** yksikön johtaja ja hoivakodin tiimiesihenkilöt
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Yhteystietojen ajantasaisuus, monikanavainen viestintä.  
**Vastuussa;** yksikön johtaja ja hoivakodin tiimiesihenkilöt

#### Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontannon 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 riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Attendo Niittytulessa poikkeamaraportit kirjataan palvelukodin omaan sähköiseen kansioon N- asemalle. Viikkopalaverissa poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käydään läpi. Riskin tai poikkeaman vakavuus huomioiden, tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti tapahtuman tai riskin ilmi tullessa; tilanne arvioidaan ja varmistetaan, ettei vastaavaa pääse tapahtumaan uudelleen. Vakavat poikkeamat on ilmoitettava välittömästi hoivakodin johtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Attendo Niittytulessa 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. Hoivakodin palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

### Riskien hallinta poikkeusolosuhteissa

Poikkeusolosuhteissa mm. Pandemiatilanteessa, huolehdimme Niittytuulen toimintasuunnitelman mukaisesta toiminnasta Attendon, sijoittavan kunnan, sekä sairaanhoitopiirin olemassa olevien ohjeistusten mukaisesta toiminnan toteutumisesta. Poikkeusolosuhteissa otamme huomioon mm. henkilökunnan terveydentilaa koskevat ohjeistukset. Poikkeusolosuhteissa ohjeistamme henkilökuntaa, sekä talossa vierailevia henkilöitä toimimaan ja suojatumaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Poikkeusolosuhteissa huomioimme myös asukasturvallisuuden eri keinoin; mm. asukkaiden eristystilojen sijoittelua talon sisällä, sekä tehostamme tilanteen vaatiman tason mukaisen siivouksen ja hygieniäkäytännöt. Asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan ajantasainen tiedottaminen on oleellinen osa poikkeusoloissa toimimista, joka toteutetaan monikanavaisesti sekä kirjein, viestein ja puheluin tilanteen edellyttämällä tavalla.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapo-ohjeissa. Yksikön johtaja huolehtii siitä, että yksikön henkilöstöllä on riittävä ja ajantasainen koulutus ja perehdytys poistumisturvallisuusselvityksen, pelastussuunnitelman sekä varautumissuunnitelman osalta ja että evakuointi- ja palonsammutusharjoitukset pidetään viranomaisten vaatimusten mukaisesti.

### Helteen terveyshaittojen torjunta:



Oulun kaupungin Hyvinvointipalvelut ovat antaneet ohjeistusta helteen terveyshaittojen torjuntaan. Helteet ovat erityisen suuri riski terveyden- ja sosiaalihuollon hoitolaitoksissa, asumisyksiköissä ja kotihoidossa. Huonokuntoiset vanhukset ja pitkäaikaissairaajat ovat herkempiä kuumuuden haittavaikutuksille, joten toimintayksiköiden ja kotihoidon henkilöstön tulisi varautua helteisiin ennakkoiden ja suunnitelmallisesti ja ohjeistaa omaiset.

Vanhusasiakkaille riskinä on kuivuminen. Janon tunnetta ei välttämättä ole ja riittävä juominen on tärkeää. Erityisesti ne asukkaat, kellä on perussairauksia, kuten sydän- ja verenpainetauti, ovat riskiryhmässä ja nestehukka voi olla kohtalokasta. Tarjoamme asukkaille runsaasti nesteitä aterioilla ja nesteitä on tarjolla myös huoneessa. Selvitämme, mitkä juomat maistuvat parhaiten ja tarjoamme niitä sekä muistutamme juomaan. Palvelukodissamme on jokaisessa kodissa myös sodastream hiilihapotuslaite, sekä makutiivisteitä, joten erilaisia juomavaihtoehtoja on tarjolla. Kaikissa asukashuoneissa sekä yhteisissä tiloissa on lämpömittarit. Pidämme auringon puolella olevien huoneiden verhot kiinni aurinkoisina päivinä kuumuuden välttämiseksi ja pidämme ikkunoita öisin auki, jolloin ilma on ulkona huoneilmaa viileämpää. Kodeissamme on jäähdyttävä ilmastointi, sekä tuulettimia. Asukkailla on mukava olla helteisilläkin ilmoilla sisällä ilmastonin ansiosta. Henkilökuntamme tietää ja ymmärtää helteen riskit monisairaille vanhuksille.

### 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 hygieniäyhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.

- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhden hengen 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 asukkailla 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 infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, 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 vararuokailun mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, 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 kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin ( Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovittu yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia

- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, 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 työkoneelta N-asemalle tallennettuna. Raportoinnin poikkeamasta voi tehdä myös vaihtoehtoisesti paperille, joka palautetaan hoitajien kansliassa olevaan lokeroon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, josta hoivakodin johtaja käsittelee lomakkeet. Tiimiesihenkilöt käsittelevät viikoittain laatupoikkeamat ryhmäkotien palaverissa, sekä hoivakodin johtaja käy koko talon kuukausikokouksessa läpi koosteen kaikista poikkeamista. 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. Korjaavien toimenpiteiden seuraaminen tapahtuu hoivakodin johtajan toimesta; hoivakodin johtaja seuraa, tuleeko samasta poikkeamasta uudelleen ilmoituksia ja ryhtyy tarvittaessa uusiin toimenpiteisiin. 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 esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät perehdytyskansiossa sekä toisen kerroksen hoitajien kanslian ilmoitustaululta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös 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 yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäydyt asiat.

Niittytuulen palaverikäytänteet:

- Tiimiesihenkilöt pitävät kotikohtaiset tiimipalaverit joka viikko
- Yksikön johtajan pitämät koko talon palaverit 1krt/kk.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa 1xkk sekä tarvittaessa useammin
- tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse/ kirjeitse muutoksista.



- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.
- läheisten illat x 2/vuosi
- omahoitaja on kuukausittain sovituin käytäntein omaisiin yhteydessä
- omaisille lähetettävät läheiskirjeet kuukausittain, jossa viestimme Niittytuulen toiminnasta

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikön johtaja vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Niittytulessa omaavonntasuunnitelma on tehty yhteistyönä henkilöstön kanssa. Eri ammattiryhmien edustajat ovat kirjoittaneet omasta osaamisalastaan, esim. sairaanhoitaja on tehnyt sairaanhoitoon liittyvän osa-alueen. Tiimipalaverissa on juteltu niistä osa-alueista, jotka kuuluvat kaikille hoitajille, esimerkiksi omahoitajuudesta, arvoista ja rajoittamistoimenpiteistä. Tiimiesihenkilöt ovat vetäneet näistä keskusteluista yhteenvedon omaavonntasuunnitelmaan. Lisäksi jokaisella on ollut mahdollisuus osallistua mielenkiinnon mukaan omaavonntasuunnitelman tekemiseen. Se on ollut kaikkien nähtävissä ja muokattavissa N-asemalla.

##### **Yksikön esihenkilö**

Anne Kaan, hoivakodin johtaja

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

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

##### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Niittytulessa omaavonntasuunnitelma on nähtävillä ja luettavissa omaisille, sekä vierailijoille. Omaavonntasuunnitelma on myös Hyvinvointialueen Palse järjestelmässä. Henkilöstölle omaavonntasuunnitelma on luettavissa myös N-asemalla, sekä Viranomais- kansiossa. Omaavonntasuunnitelma on myös Niittytuulen www-sivuilla.

#### 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 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.

##### **Meille asukkaaksi**

Asukkaan hoitopolku kotoa meille, lähtee henkilön toimintakyvyn muutoksesta. Henkilölle tehdään palvelutarpeen arvio kotona. SAS-ryhmä (selvitä-arvio-sijoita) on moniammatillinen työryhmä (lääkäri, sairaanhoitaja ja sosiaalityöntekijä), jonka tehtävänä on ohjata asiakas oikeanlaisen palvelun/asumisen piiriin. Kun henkilöllä on todettu ympärivuorokautinen avun tarve, lääkäri tekee lausunnon tehostetun asumisen tarpeesta. Tehostetun palveluasumisen paikan vapautuessa, sitä tarjotaan asiakkaalle, joka päättää ottaako paikan vastaan. Asukkaan muuttaessa Niittytuuleen, hän saa omahoitajaparin, joka yhdessä muun henkilökunnan kanssa auttaa asukasta kotiutumaan hoivakotiin, tavoitteena hyvä ja turvallinen olo. Omaisen otetaan alusta asti mukaan hoidon suunnitteluun, pyytämällä häntä yhdessä asukkaan kanssa täyttämään mm. elämänsisäriaan liittyviä lomakkeita. Tämä on yhteisen tutustumisen alku. Noin kuukauden kuluttua asukkaan muutosta kotiimme, teemme hänelle RAI –arvioinnin yhdessä talomme fysioterapeutin kanssa, sekä voimavara- ja hoivasuunnitelman hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien. Voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisessä myös omaisten ajatuksia kuunnellaan mielellään. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaa päivitetään 6kk välein ja aina tarpeen mukaan asukkaan voimien muuttuessa. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan tarpeet, hoidon ja palvelun tavoitteet, sekä kattavasti ne toimet, joilla tavoitetta toteutetaan ja ylläpidetään.

##### **Mittarit**

RAI = Resident Assessment Instrument eli suomeksi **potilaan arviointiväline**, on kansainvälisesti standardoitu kysely, tiedonkeruu ja havainnoinnin väline, jonka avulla pystymme suunnittelemaan ja tarjoamaan oikeanaikaista hoitoa asukkaan tarpeista lähtien. RAI arviointi tehdään asukkaalle puolen vuoden välein tai asukkaan voimien muuttuessa oleellisesti.

MMSE eli Mini-Mental State Examination on lyhyt kognitiivinen testi, jonka avulla saamme karkean arvion asukkaan orientaatiosta, muistista ja kielellisestä kyvykkyydestä. MMSE:n avulla ei tehdä diagnoosia, mutta lääkäri voi pyytää testin tekemistä esim. harkitessaan jonkun lääkkeen aloittamista tai lopettamista asukkaalle.

MNA (Mini Nutritional Assessment) on ravitsemustilan arviointiin käytettävä testi, jonka tarkoitus on kartoittaa virhe- ja aliravitsemusriskiä.

GDS eli geriatriininen depressioasteikko. Sillä arvioidaan siis masennustilaa ja sillä arvioidaan depressiota. Testissä on 30 (kyllä-ei) kysymystä. Testin tekoon menee noin 15 minuuttia. Summapisteet 0-10 kertoo, että tulos on normaali, 11-20 viittaa lievään depressioniin ja 21-30 keskivaikeaan tai vaikeaan depressioniin.

## 5.2 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Voimavara- ja hoivasuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla), sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Omahoitajapari vastaa voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisestä yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Omahoitajat myös päivittävät suunnitelmaa puolivuosittain tai tarpeen mukaan. Omahoitajat laativat suunnitelman pohjalta tiivistelmän asukkaan huoneeseen, jotta sijaisten ja uusien työntekijöiden on mahdollista auttaa asukasta hänen tarpeistaan lähtien. Voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimisessa hyödynnetään sitä ennen tehtyä RAI-arviointia. Voimavara- ja hoivasuunnitelman tavoitteet nousevat RAI arvioinnista. Yksikön fysioterapeutti tekee kuntoutussuunnitelman asukaskohtaisesti.

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan on kirjattu myös asukkaan suunhoitosuunnitelma, jossa käydään läpi asukkaan suunhoidossa päivittäin huomioitavat asiat sekä kirjataan säännölliset tarkastukset.

## 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.

### Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi omassa asiassa, oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Muistisairaus vaikuttaa itsemääräämisoikeuteen siten, että asukkaan on ymmärrettävä sen asian merkitys, josta on kyse ja hänen tulee osata arvioida päätöksensä seuraukset.

Otamme Niittytulessa asukkaan oman mielipiteen huomioon ja toteutamme hänen toiveitaan, ellei hänen tai muiden turvallisuus sen tähden ole vaarassa. Annamme asukkaalle vaihtoehtoja, mitä hän haluaa esim. pukea päälleen. Kysymme asukkaan toiveita myös mm. ruokien ja juomien suhteen, ja toteutamme toiveet mahdollisuuksien mukaan. Mahdollistamme mielekkään tekemisen ja ulkoilun. Asukkaan omaisten toivomme kirjoittavan asukkaan elämänsähistoriasta, jotta osaamme huomioida asukkaalle tärkeitä asioita ja tarjota mielekkästä tekemistä silloinkin, jos asukas ei kykene itse kertomaan omista mielenkiinnon kohteista. Asukkaiden oma päivärytmi huomioidaan päivän kulun suunnittelussa; joku tykkää nukkua pitkään, kun taas toinen on aamuvirkku. Aamupalaa on tarjolla klo 7–10, joten kaikkien ei tarvitse herätä heti 7:ltä. Iltaisin asukkaille annetaan mahdollisuus katsella televisiota tai istuskella yhteisissä tiloissa, mikäli tykkää valvoa myöhempään. Tarkoitus on, että asukas kokee, että pystyy itse vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin valintoihin.

Niittytulessa pidetään säännöllisesti asukaskokouksia, joissa käsitellään koko talon koskevia asioita sekä kuunnellaan asukkaiden toiveita mielekkään arjen tekemisistä/retkistä/esiintyjistä jne. Asukaskouksiin voi osallistua eri ryhmäkotien asukkaita, ja jokainen saa halutessaan kertoa, missä on kehitettävää, mitä toiveita on ja mitkä asiat ovat hyvin ja tuottavat iloa.

Asukkaamme ovat tulleet tehostetun palveluasumisen hoivakotiimme pääsääntöisesti etenevän muistisairauden takia. Muistisairas ei aina osaa tehdä itselleen suotuisia valintoja ja päätöksiä, niinpä hoitajien tehtävä on nähdä raja mikä kulkee itsemääräämisoikeuden ja hoidon laiminlyönnin välillä. Jokaisella asukkaalla on oikeus tehdä itseään koskevia valintoja niissä asioissa, jotka eivät aiheuta hänelle itselleen tai muiden asukkaiden turvallisuutta uhkaavaa tilannetta. Esimerkiksi näitä vaaratilanteita ovat eksyminen, kaatuminen ja hygienian

laiminlyömisestä aiheutuneet haitat. Myös kommunikaatiovaikeudet kuuluvat muistisairauksien oirekuvaan. Muistisairaus vaikuttaa kognitiivisiin taitoihin; kognitiivisen tason laskiessa kyky ymmärtää ja tuottaa puhetta laskee. On tärkeää, että hoitosuhde perustuu luottamukseen; kun ollaan tuttuja keskenämme, ymmärrämme toisiamme, myös ilman sanoja. Kiireetön läsnäolo on tärkeää kohtaamisissa; kun ei ole sanoja kommunikoida, on tärkeää, että on aikaa huomata eleet, ilmeet ja mieliala, joista hoitajat voivat yrittää tulkita, mitä asukas haluaa.

### **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 yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoittamistoimenpiteiden tarve arvioidaan aina 3 kk välein ja uusitut rajoittamisen luvat kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tyypillisimmät rajoittamisen toimenpiteet Niittytuulussa ovat; sängynlaidan nostaminen, haaravyön käyttö pyörätuolissa istuessa ja hygienihaalarin käyttö. Tärkeää on kirjata aina kun rajoittamistoimenpidettä käytetään. Kirjauksesta ilmenee syy käytölle, joka on joka kerta harkittava erikseen, sekä asukkaan suhtautuminen asiaan. Näiden kirjauksien perusteella voidaan arvioida rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta jatkossa. Syinä rajoittamistoimille on ennen kaikkea asukkaan turvallisuus.

### **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, 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 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 potilasasiainmiehen. Muistutus käydään läpi sen ryhmäkodin henkilökunnan kanssa, jota muistutus koskee. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Poikkeamat käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa kuukausittain. Saatujen palautteiden mukaan kutsutaan omaisen/omaisia tarvittaessa hoitoneuvotteluun. Jokaisella Niittytuulen asukkaalla on oikeus hyvään hoitoon, ja yksilölliseen ja tasa-arvoiseen kohteluun.

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

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



Asukkaan muuttaessa Niittytuuleen, pyydämme asukkaan omaisia täyttämään (yhdessä asukkaan kanssa) elämäntietokortin. Kortin tarkoitus on, että asukkaan elämä säilyisi laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena, kuin ennen muuttoa tehostettuun palveluasumiseen. Muistisairaus tuo haasteita elämään ja yhteistyö omaisten kanssa on erityisen tärkeää, jotta saamme luotua asukkaalle turvallisen olon kodissamme. Elämäntietokortilla kartoitetaan asukkaalle tärkeitä ihmissuhteita sekä elämänarvoja. Kortilla kysytään elämäntietokortin merkittäviä tapahtumia ja mielekkästä tekemisestä, sekä tapoja ja tottumuksia. Kortin täyttäminen edesauttaa turvallisen hoitosuhteen muodostumista, ja antaa omaisille mahdollisuuden kertoa läheisistään tärkeitä asioita.

Mielekkään arjen turvaamiseksi tarjoamme asukkaillemme tekemistä heidän mielenkiinnonkohteistaan lähtien. Mielekkään arjen suunnittelusta vastaavat kaksi työntekijäämme, jotka tekevät viikkokohtaiset suunnitelmat, joihin kuuluu esim. erilaisia tietovisoja. Myös ulkoilu on tärkeää, ja mahdollistamme asukkaille päivittäisen ulkoilun. Mielekäs arki, ulkoilu ja yhdessä tekeminen varmistuvat Niittytuulussa siten, että työvuoroissa on nimetty vastuuhenkilö sen toteutumiseksi.

Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää; he ovat asukkaidemme tärkeä voimavarojen lähde, ja heiltä saamme tietoa asukkaista, jota asukkaat itse eivät välttämättä enää osaa kertoa. Asukkaan muuttaessa Niittytuuleen, omahoitaja, läheiset sekä asukas käyvät läpi hoitopalaverissa mm. voimavaroja ja hoivasuunnitelmaa. Otamme asukkaan ja omaisten toiveet ja mielipiteet huomioon hoidon suunnittelussa. Koulutetun, ammattitaitoisen henkilökuntamme tavoitteenamme on tarjota turvallinen ja laadukas hoito jokaiselle kotimme

asukkaalle, ja mielellämme kuulemme myös omaisia sen suunnittelussa. Asukas on aina keskiössä; tasapuolinen ja laadukas hoito toteutuu yhteistyössä eri ammattiryhmien ja omaisten kanssa. Juttelemme ja vaihdamme kuulumisia omaisten kanssa viikoittain joko puhelimitse tai kasvotusten. Omaiset voivat seurata kotimme tapahtumia myös Instagramin kautta.

Järjestämme asukkaille kuukausittain asukaskokouksia, joissa asukkailla on itse mahdollisuus kertoa ja vaikuttaa asioihin. Asukaskokousten tarkoitus on, että asukkailla on mahdollista itse olla vaikuttamassa siihen, millaista asuminen meillä Niittytuulella on, mitkä asiat ovat hyvin ja tuottavat iloa ja mitä asioita voisimme tehdä toisin tai lisätä, jotta elämä olisi laadultaan hyvää.

Järjestämme vuosittain asukkaiden ja omaisten kanssa yhteisiä tilaisuuksia esim. kesäjuhlat sekä puurojuhlat.

#### **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 2 x vuodessa.



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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024. Kehittämiskohteeksi vuodelle 2024 olemme ottaneet seuraavat asiat:

1. Läheisyhteistyön parantaminen; omaistenillat, säännölliset yhteydenpidot omaisiin
2. Hoivakodin tukipalveluiden kehittäminen ja toimintojen parantaminen. Kotien kodikkuus

### **5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Niittytuulella muistutukset vastaanottaa hoivakodin johtaja Anne Kaan.

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

Pohde Hyvinvointialueen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

p.044 703 4115

Puhelinaika ma-pe klo: 9.00–11.00

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat Niittytuulella kaikkien nähtävillä sisäänkäynnistä tullessa vasemmalla puolella olevalla ilmoitustaululla.

Sosiaali- ja potilasvastaavan 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: 09-51101200 ma-ke klo:9-12, pe klo: 9-12 sekä to klo: 12-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### **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 voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Niittytulessa on arkipäivisin fysioterapeutti, joka järjestää asukkaille mm. jumppatuokioita. Fysioterapeutilta saa ohjausta ja neuvontaa asukkaan toimintakyvyn ja apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Niittytulessa asukkaiden yksilöllinen toimintakyvyn huomioiminen on osa asukkaiden arkea. Tarpeen mukaan hyödynnetään moniammatillista osaamista mm. fysioterapeutin arviointia fyysisen toimintakyvyn tukemiseksi ja sosionomin ammatillista näkemystä sosiaalisen kuntoutumisen näkökulmasta. Asukkaiden toimintakyvyn mukaan heidät avustetaan ruokailemaan yhteisiin tiloihin tai vaihtoehtoisesti voi ruokailla omassa huoneessaan. Käytämme tarvittaessa apuvälineitä siirtymisiin. Asukkaita kannustetaan osallistumaan yhteisiin tilaisuuksiin ja seurustelemaan keskenään, tai annetaan mahdollisuus viikoittaisiin omahoitajan tuokioihin, jolloin yksilöllisesti tehdään niitä asioita, joista asukas saa mielihyvää. Omaisille ja läheisille tarjotaan mahdollisuus osallistua asukkaan arkeen heidän toivomalla tavalla, yhteistyö omahoitajan kanssa on säännönmukaista läheisten toiveiden mukaisesti.

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)**

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara- ja hoivasuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti, sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolen vuoden välein. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asukaskirjaukset ovat päivittäisiä, kirjauksissa lähestytään asukkaan toimintakykyä voimavarakeskeisesti.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeimmistä asukkaan hyvän elämän seurantakeinona on omahoitajan antama omahoitajahetki asukkaalle viikoittain.

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

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

Niittytulessa ruokailut on järjestetty seuraavasti; aamupala klo 7-10, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 16.30-17.00 ja iltapala klo 19-21. Yöpalaa saa tarvittaessa. Attendon oma keittiö, joka sijaitsee Attendo Fregatin tiloissa, valmistaa kaikki ruuat ja leivonnaiset Jamixin ohjeiden mukaisesti ja ruuanvalmistuksessa noudatetaan paikallisia poikkeuksia lukuun ottamatta Attendon omaa ruokalistaa.

Viikonlopun ruuat valmistetaan ennen viikonloppua mm. kylmävalmistusta apuna käyttäen. Häätätilanteita varten jokaisessa ryhmäkodissa on kahdeksi päiväksi tärkeimmät ruokatarpeet, jotka hoitohenkilökunta valmistaa tarvittaessa. Hoitohenkilökunta huolehtii siitä, että näiden hätävararuokien päiväykset ovat ajan tasalla ja tarvittaessa tilaavat keittiövastaavan kautta vanhentumassa olevien tuotteiden tilalle uudet. Ryhmäkotien henkilökunta tiedottaa tiimiesihenkilöistä sekä hoitoapulaisia mahdollisista ruokavaliomuutoksista. Tiimiesihenkilöt huolehtivat tiedon Attendo Fregatin keittiölle. Mikäli asukkaan ravitsemuksessa on jotain, johon täytyy kiinnittää huomiota, keskustellaan näistä asioista aina yhdessä hoitohenkilökunnan, keittiön ja sairaanhoitajan/lääkärin kanssa ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Mahdollisista toimenpiteistä hoitohenkilökunta tiedottaa toisiaan esim. Hilikka-viestillä.

Ryhmäkodeissa on jokaisessa vuorossa ruokavastaava, jonka tehtäviin kuuluu mm. Jääkaapin sisällön riittävyyden seuranta sekä valvoa ja tarkistaa, että kaikille erityisruokavaliota noudattaville on olemassa kaikki tarvittava (mm. gluteeniton leipä, soijajuoma).

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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



### 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

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



Omaisista ja vierailijoista muistutetaan käsihygieniasta tarpeen mukaan. Henkilökunta ohjataan aseptiseen työskentelyyn, sekä informoimme mahdollisista tarttuvista taudeista palvelukodeissa info lapuilla, sekä ilmoittamalla omaisille henkilökohtaisesti, mikäli kodissa on tartuntatauti tai vaara siitä. Oulun kaupungin infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Poikkeusaikoina tehostetaan yleisten tilojen ja asukashuoneiden kosketuspintojen puhdistusta ja desinfiointia. Epidemiatilanteissa noudatetaan Oulun kaupungin ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin toimintaohjeita.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmassa. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus saunoa ja tarpeen mukaan arvioidaan

peseytymisvälejä. Asiakkaiden aamu- ja iltatoimiin kuuluu aina kokonaisvaltaisesta hygieniasta huolehtiminen; wc:ssä avustaminen, pukeutuminen, hiukset, suunhoito ja ihonkunnan tarkastaminen yksilökohtaisesti ja tarpeen mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Niittytuudessa on nimetty hygieniavastaava jokaiseen ryhmäkotiin, jotka huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavan tehtävänä on huolehtia tarvittavien hygieniakäytäntöjen tiedon jakamisesta henkilöstölle ja tarpeen mukaan hakea lisää tietoa.

### 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

**Hammashoito:** Niittytulessa suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Haukiputaan hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti tarkistaa vuosittain asukkaiden suun ja hampaiden kunnon. Suuhygienisti antaa hoito-ohjeet, joita jokainen on velvoitettu toteuttamaan. Alueellamme on myös mahdollista saada yksityiseltä toimijalta, vaikka liikuteltavaa hoitolaitteistoa, joka mahdollistaa mm. asukkaan hoidon, vaikka asukkaan omissa vuoteissa.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista Niittytulessa vastaa Tuiran hyvinvointikeskus. Niittytulessa meille osoitettu lääkäri käy Tuiran hyvinvointikeskuksesta viikoittain, aina tiistaisin. Hän on myös tavoitettavissa puhelimitse päivittäin. Kun omalääkäri ei ole virka-aikana tavoitettavissa, konsulttiovaa lääkäriä voi tavoitella myös hyvinvointikeskuksen virkalinjan kautta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Huomioimme omaisten toiveet. Jos lääkäri katsoo asukkaan tarvitsevan kotiin annettavaa sairaanhoitoa, käytämme hyvinvointialueen kotisairaala palveluita. Heidät tavoittaa joustavasti ympäri vuorokauden numerosta 044-7036974.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Välitön ensiapu tapahtuu aina paikan päällä, jokaisesta ryhmäkodista löytyy ensiapulaukku, sekä välineistöä voinnin seurantaan. Hoitajamme ovat ensiapu koulutuksen saaneita. Arki aikana voi konsultoida puhelimitse omaa lääkäriä, onko asukkaan tilanne sellainen, että se vaatii päivystyksellistä hoitoa, vai voiko asukkaan esimerkiksi lähettää terveyskeskuksen päivystykseen tilanteen tarkistamiseksi. Kun kyseessä on tilanne, jota ei voi hoitaa tai tarkkailla terveyskeskuksessa, lähin sairaala on Oulun yliopistollinen sairaala. Sairaalaan siirto akuutissa tilanteessa tapahtuu aina hätänumerosta 112 saatavalla sairaankuljetuksella. Sairaankuljetus tarvitsee esitietoja asukkaasta, ja esitietolomakkeet saa Hilka -asiakastietojärjestelmästä täyttämällä SH-lähetteen, joka tulostetaan sairaankuljetuksen mukaan. Läheteestä käy ilmi mm. lääkitys, diagnoosit, toimintakyky ja yhteystiedot omaisille tai palvelukotiin. Asukas ei tarvitse mukaansa lääkkeitä tai rahaa, ylimääräinen omaisuus usein jää päivystykseen, joten sen antamista asukkaalle mukaan kannattaa välttää. Käytössämme on myös kotona asumisen tuen keskus. KOTAS sairaanhoidon palvelut, josta tavoittaa sairaanhoitajan maanantaista sunnuntaihin. Etälääkärin ma-pe klo 16-22, viikonloppuisin ja arkipyhinä klo: 8-22. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon arvioinnin taustalla hyödynnetään Isbar toimintamallia, sekä News-pisteytystä, jonka avulla tehdään tarvittavat lähtötilannearviointi mittaustuloksia hyödyntäen jatkohoidon arviointia varten.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy sähköisenä N- asemalta kohdasta Niittytuuli, sekä paperiversiona perehdytyskansiossa. Kuolemantapausten sattuessa tulee tapahtunut ilmoittaa omaiselle, sekä tiedottaa yksikön johtajaa välittömästi. Mikäli kuolema tapahtuu virka-aikana, oma lääkäri tulee toteamaan kuoleman, mikäli kuolema tapahtuu virka-ajan ulkopuolelle, soitetaan yhteispäivystyksen päivystävälle lääkärille.

#### **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. Fysiologiset mittaukset mm. verenpaine, pulssi ja paino ovat palvelukodissamme seurannassa kuukausittain. Jokainen hoitaja on velvollinen seuraamaan ja havainnoimaan terveydentilan muutoksista ja viemään havaittua eteenpäin. Tällöin voidaan reagoida muuttuneeseen tilanteeseen ja lääkärin ohjeistuksen mukaan suorittaa lisätutkimuksia, kuten esimerkiksi ottaa verikokeita ja tehdä lääkemuutoksia. Asukkaalle on järjestetty hoivakotiin myös vuosittainen lääkärintarkastus. Tarkastukseen kuuluu lääkärin tekemänä kliiniset tutkimukset, lääkelistan tarkistaminen ja arvioiminen, verikokeiden tarkistaminen. Muistitesti tehdään, jos asukas siihen kykenee ja fysiologiset mittaukset katsotaan. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa on asetettu selkeät tavoitteet ja keinot asukkaan hoivalle ja palveluille asukkaan tarpeiden pohjalta, joka sisältää mm lääkelistan ja hoitotoimenpiteiden seurannan ja päivityksen.

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

Niittytulessa on kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Heidi Niva sh (Niitty ja Lehto)

Mirette Takkinen, sh (Saaristo ja Tunturi)

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakoti Niittytuulen sairaanhoitajat ja yksikön johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisilla, Heidi Niva sairaanhoitaja, Takkinen Mirette sairaanhoitaja, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa Kylli Piia, Tuiran hyvinvointikeskus.**

Niittytulessa lääkehoito toteutuu käytännössä niin, että ryhmäkodissa lääkevastuuvuorossa oleva lääkeluvallinen hoitaja toteuttaa asukkaiden lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Tämän hoitajan toimenkuvaan kuuluu huolehtia siitä, että asukkaat saavat lääkkeensä oikein annettuna. Jokaisella lääkeluvallisella on kulunvalvonta tunniste asukkaiden vuoron aikaiseen lääke säilytykseen. Lääkevastaava vuorossa varmistaa, että kaikki asukkaat ovat saaneet lääkkeensä. Sairaanhoitaja pitää huolen siitä, että lääkelistat ovat ajan tasalla. Niittytuulen sopimusapteekkina toimii Hansa apteekki, joka toimittaa automaattisesti kahden viikon välein annosjakelupussit. Annosjakelun ulkopuoliset tuotteet tilaa sairaanhoitaja sähköisellä EASYMED- ohjelmalla aina kerran viikossa. Akuuttitilauksen voi tehdä

päivittäin Easymedin kautta aina kello 14 saakka. Annosjakeluun kuulumattomat lääkkeet esim. kuurilääkkeet, jaetaan viikoittain dosetteihin lääkeluvallisen hoitajan toimesta.

## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa sisältää Valviran ohjeen mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien kanssa mm. Oulun kaupungin sairaala, Oys, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu ja Kotas- keskus. Teemme tiivistä yhteistyötä pohteen hyvinvointialueen kanssa, mm. laboratoriopalvelut, lääkäripalvelut, moniammatillinen konsultointi, LifeCare-asiakastietojärjestelmän hyödyntäminen, RAI- arvioinnit. Asiakastiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmä Hilkkaan, sekä Oulun kaupungin LifeCare-asiakastietojärjestelmään, joka edesauttaa yhtenäisen katkeamattoman tiedonsiirron asukkaan hoidossa. Sairaanhoidopiiriin päivystyksellisenä hoidettavan asukkaan mukaan laitetaan aina asukkaan lääkelista ja hoidon yhteenveto, jolloin asukasta koskeva tieto kulkee mukana. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on erityisen tärkeää, jotta tiedonkulku eri toimijoiden välillä toteutuu.

### **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.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark  
Kiinteistöhuolto: Coor service  
Lääkehoito/annosjakelu: Hansa apteekki  
Apuvälineet ja huolto: Berner  
Hoitajakutsujärjestelmä: 9solutions  
Turvapalvelut: Securitas  
Liinavaatteet: Cliini

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestörekisterivirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuoltoyksikön mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään 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. Pelastussuunnitelmaan kirjattu varautumistoimenpiteet äkillisissä tilanteissa valmiussuunnitelman mukaisesti häiriötilanteissa ja poikkeusolosuhteissa. Sähkökatkoihin varaudumme yksiköistä löytyvillä taskulampuilla valaistuksen turvaamiseksi. Lisäksi keittiöllä on vararuokaa ja proteiinijuomaa, jos sähkökatkos pitkittyy. Tarvittaessa tilanteiden pitkittyessä asukkaat siirretään alueella oleviin toisiin Attendo-koteihin, joissa asianmukaiset toiminnot ovat käytössä. Vesikatkoihin varaudumme hakemalla juomaksi lähikaupasta vesikanistereita, sekä tarvittaviin pesuihin on käytössä kostutetut pesulaput. Tarvittaessa haemme vesipostista käyttövettä. It-liikennehäiriöiden sattuessa hyödynnämme tarpeen vaatiessa muiden yksiköiden konekapasiteettia, Kotas- yhteistyön kautta kaikki asukkaita koskevat terveydentilaa oleva tieto on saatavilla tarpeen mukaan LifeCare- järjestelmästä.



## 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 suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Yksikkö	Attendo Niittytuuli
Hoitohenkilöstömitoitus	0,65
Sairaanhoitaja	2
Hoitaja	39
Vuorossa yksiköittäin	Aamuvuoro/arki 3 Aamuvuoro/viikonloppu 2 + 1/2 Välivuoro/arki 1 Iltavuoro/arki 3 Iltavuoro/viikonloppu 2 + 1/2 yö x 1
Avustava henkilökunta	1 x siistiä 3 x hoitoapulainen
Tiimiesihenkilöt	Katri Savilaakso Niitty ja Lehto Milla Kotisaari Saaristo ja Tunturi
Johtaja	Anne Kaan

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista sekä tuntityöntekijöitä ja avustavia työntekijöitä tarpeen ja tilanteen mukaan.

#### **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 sekä tiimiesihenkilöt. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

Yksikön tiimiesihenkilöt ja yksikön johtaja vastaavat työvuorosunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön 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], työosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön tiimiesihenkilöt sekä muu henkilökunta. Tarvittaessa tiimiesihenkilöt voivat 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 tiimiesihenkilöt/yksikön johtaja ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Niittytuulussa noudatetaan Attendon yleistä toimintamallia omahoitajuudesta. Malli antaa hyvän pohjan sille mitä omahoitajan tehtäviin kuuluu. Pyrimme siihen, että jokaisella asukkaalla on kaksi omahoitajaa. Toinen omahoitaja on aina koulutukseltaan lähihoitaja. Omahoitajat tutustuvat omahoidettavaan ja ovat yhteistyössä omaisten kanssa. He käyvät läpi asukkaan elämänkulkulomakkeet ja tekevät elämänlaadun check-listat säännöllisesti.

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

## 7.2 TOIMITILAT

Attendo Niittytuuli toimii kaksikerroksissa rakennuksessa Herukan kaupunginosassa. Yksikössämme on yhteensä 60 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan n.23m<sup>2</sup>. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (4 x15 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 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 väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta



Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia sekä pergola. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikumista.

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. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommissa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden vaatteet. Yksikkömme tukityöntekijät 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. Jokaisessa ryhmäkodissa on erikseen pyykkipussit lakanapyykkille, joka menee Cliinille ja talossa pestävälle pikkupykkille. Lisäksi jokaisella asukkaalla on huoneisto kohtaiset omat verkkopyykkipussi, johon hoitajat lajittelevat pyykkiä. Villavaatteille on oma erillinen pyykkipussi.

Siivous toteutetaan Attendon siivoussuunnitelman mukaisesti esim. asukashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa. Siivoushuolto toteutetaan itse. Asukkaiden vaatteet pestään itse, lakanapyykki ostopalveluna Cliiniltä. Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin/ostopalveluna pestäviin, kirjo- ja valkopesu sekä villavaatteisiin. Säännölliset hygieniamittaukset toteutetaan kodissamme.

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



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

Niittytulessa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9solutions. Hoitajakutsujärjestelmä asukkaalla on mahdollisuus saada kutsuranneke, jonka avulla hän voi hälyttää apua vuorokauden jokaisena aikana. Asukkailla on myös mahdollisuus saada huoneeseen liiketunnistimet ja ovihälyttimet. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soitto kellot yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Lääkehuoneen ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä lätkällä lääkehuoneeseen on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa on liikuttu.

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

Niittytuulen 9solutions pääkäyttäjä on lähihoitaja Nea Laakso ja Jenna Pietilä sekä yksikön johtaja Anne Kaan.

### 7.4 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. Ohjeistus on luettavissa henkilökunnalle N-aseamalla, Niittytuuli.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH 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 raportoimiseen. 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. Pohde hyvinvointialueen apuvälineiden saatavuudesta ja huolloista palvelut järjestää Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri.

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**

Sairaanhoitajat Niva Heidi ja Mirette Takkinen.

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 ovat henkilöstölle saatavissa N-asemalla Niittytuulen kansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutamisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

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

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

#### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Hoivakodin johtaja, Anne Kaan, 044 494 4810, [anne.kaan@attendo.fi](mailto:anne.kaan@attendo.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022, jolloin tarkastelun kohteena oli erityisesti lääkehoito.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

### Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Pyykkihoidon Tilojen kodikkuus	2024	Johtaja, tiimarit, henkilökunta ja tukityöntekijät
Yhteydenpito läheisiin Pyykkihoidon	2024	Koko henkilökunta
Yhteisten pelisääntöjen sopiminen ja noudattaminen	2024	Koko Henkilökunta
Kuukausikokoukset 1krt/kk Tiimipalaverit 1 krt/vko		Johtaja sekä Tiimarit

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Oulu 12.3.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys  Anne Kaan

### TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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