

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .....	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU .....	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	10
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA .....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO .....	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	15
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	16
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	16
4.4.2 TOIMITILAT .....	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	18
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	19
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	21
11. LÄHTEET .....	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	24

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Lohja
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2063702-5		Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Hiidensalmi		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lohja		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen; vanhukset; 50		
Toimintayksikön katuosoite: Sahapiha 2		
Postinumero 08100	Postitoimipaikka Lohja	
Toimintayksikön vastaava esimies Katja Luhtalampi	Puhelin 044 407 2310	
Sähköposti katja.luhtalampi@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2021		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut; 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 Oy Kiinteistön huollon palvelut ostetaan Coor Servive management LP Oy:ltä, jonka alihankkijana toimii Palpen Oy Lääkkeiden annosjakelu: Vihdin 1. apteekki Vartiointipalvelu: Securitas Oy		

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

### Toiminta-ajatus

Tarjoamme Attendo Hiidensalmessa tehostettua palveluasumista 50 asukkaalle. Hoivakoti jakaantuu kahteen eri ryhmäkotiin, jotka sijaitsevat kahdessa eri kerroksessa. Ryhmäkotien sydän on tilava ruokailusali. Siellä nautitaan talon oman keittiöhenkilökunnan loihittamat ateriat, joita toteutetaan ravitsemussuositusten mukaan. Muita yhteisiä tiloja ovat olohuoneilat, pohjakerroksen saunaosasto, aidattu piha sekä parvekkeet. Meillä on oma siivoushenkilökunta. Jokaisella asukkaalla on oma 21 m<sup>2</sup> huone, jossa on kylpyhuone/wc. Huoneen vakiovarustuksena on sähkökäyttöinen sairaalasänky, mutta muuten asukkaamme saavat sisustaa huoneen mieleisekseen. Toivomuksenamme on, ettei huonetta täytettäisi niin, että asukkaan tai hoitohenkilökunnan turvallisuus vaarantuisi tai ettei asukas mahdu liikkumaan huoneessaan turvallisesti apuvälineidensä avulla. Myöskään mattoja emme suosittele asukashuoneisiin, koska ne ovat suuri riskitekijä kompastumisille. Hoivakotimme yhteiset tilat on pyritty sisustamaan mahdollisimman kodikkaiksi, ja asukkaamme voivat halutessaan myös osallistua arjen askareisiin. Yhteisissä tiloissamme on saunatilat, jotka ovat aina asukkaiden käytettävissä. Erikseen sovittaessa sauna lämmitetään myös läheisille heidän niin halutessaan.

Tehtävänäamme on turvata asukkaillemme mahdollisimman laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa yksilöllisesti ottaen huomioon asukkaan fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset tarpeet. Tavoitteenamme on tukea ikääntyneiden hyvää elämänlaatua, edistää heidän toimintakykyään, kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan, tukea itsenäistä suoriutumista sekä hyvää sairauksien hallintaa riippumatta heidän omasta toimintakyvystään.

Päämääränäamme on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoivamme perustuu jokaiselle asukkaallemme tehtyyn yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaillamme on mahdollisuus osallistua täysimääräisesti yksikön toimintaan myös silloin, kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Asukkaidemme palvelut järjestetään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Visiomme Attendolla on olla ”Vahvistamassa ihmistä”, joka tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee osallistuvansa häntä koskevaan hoitoon, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Kannustamme asukkaitamme itsenäisyyteen niin, että turvaamme hänen olonsa ja pyrimme parantamaan hänen elämänlaatuaan.

Asukkaillamme on hoivakodissa mahdollisuus harrastamiseen, yhteisölliseen toimintaan sekä turvalliseen ulkoiluun kaikkina vuoden aikoina. Tavoitteenamme on, että asukas kokee olonsa hoivakodissamme turvalliseksi, tulee hyväksytyksi ja hän voi elää mahdollisimman aktiivista elämää. Pyrimme toiminnallamme ja järjestelyillämme kunnioittamaan erilaisia juhlaperinteitä, kuten joulun, pääsiäisen jne. Tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä heidän läheisiään kertomalla suullisesti, ilmoitustaululla olevan tapahtumakalenterin sekä omaiskirjeen kautta.

Järjestämme tarvittaessa asukkaillemme saattohoidon elämän loppuvaiheessa. Saattohoitovaiheessa teemme yhteistyötä Lohjan kaupungin kotisairaalan kanssa. Saattohoidon aikana varmistamme henkilökunnan mitoituksen riittävälle tasolle niin, että saattohoito on mahdollista järjestää laadukkaasti ja asukkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen.

Ruoka valmistetaan omassa keittiössämme. Päiväkahvien aikaan on usein tarjolla oman keittiöhenkilökunnan itse leipomia leivonnaisia.

Ruokailuajat hoivakodillamme ovat:

Klo 7.00 alkaen Aamiainen  
Klo 11.30 Lounas  
Klo 14.00 Päiväkahvit/välipala  
Klo 16.30 Päivällinen  
Klo 19.00 alkaen Iltapala  
Klo 21.00 alkaen Yöpala

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Attendo Hiidensalmessa toimii nimettynä asiakaskokemusvalmentajana lähihoitaja Saara Taurovaara. Hänen tehtävänä on yhdessä hoivakodin johtajan kanssa jalkauttaa arvoja ja erinomaista palvelua hoivakodin arkeen. Asiakaskokemusvalmentaja (ASKO-valmentaja) ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin ja erinomaiseen palveluun liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa.

ASKO-valmentaja järjestää kvartaaleittain henkilöstölle erinomaisen palvelun keskusteluhetken eri teemoilla. Keskusteluissa henkilöstömme yhdessä pohtii ja asettaa tavoitteita omalle työlleen eri näkökulmista esim. kuinka viestintämme, osaamisemme ja asenteemme näkyy työssämme, omaisyhteistyössä, työyhteisössämme sekä yksikön päivittäisessä kirjaamisessa. Näiden pohdintojen perusteella teemme yhdessä yhteiset sekä jokainen tekee yksilölliset tavoitteet seuraavaan keskusteluajankohtaan. Aloitamme seuraavan keskustelun siitä, kuinka tavoitteemme edellisestä keskustelusta ovat toteutuneet. Tavoitteiden toteutumista seuraavat jatkuvasti ASKO-valmentaja, hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskien hallinnassa 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, uhkaava käytös
- **Työturvallisuuteen ja työterveyteen liittyvät riskit;** Toimitilat, nostot ja siirrot
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, henkilökunnan koulutustaso
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, nostot ja siirrot
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** puutteellinen tiedonkulku, tietojärjestelmäkatkos

#### Riskien hallinnan työnjako

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

Perehdyttäminen tehdään yksikössä erillisen perehdytysuunnitelman sekä perehdytyskortin mukaisesti. Perehdyttämisvastuu on pääsääntöisesti hoivakodin johtajalla, lääkehoidon osalta sairaanhoitajilla ja päivittäisen hoitotyön sekä päivittäisten toimintojen osalta yksikön hoitajilla. Uuden työntekijän aloittaessa määritetään hänelle perehdytyksestä vastaava hoitaja.

### **Attendo Hiidensalmen vastualueet:**

**Hoivakodin johtaja** Katja Luhtalampi vastaa palvelun tuottamisesta ja tuottamisen johtamisesta, tuloksellisuudesta ja henkilöstöjohtamisesta ja lakisäätöiden velvoitteiden täyttämistä.

**Tiimin esihenkilö - sairaanhoitaja** Katja Luhtalampi vastaa hoivakodin johtajan ohjeistamana ja tukemana henkilökunnan perehdyttämisestä ja päivittäisjohtamisesta, hoidon- ja hoivanlaadusta sekä osallistuu kehittämisen johtamiseen yksikön johtajan ohjeistuksen mukaan.

**Tiimin esihenkilö** Katja Luhtalampi vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteuttamisesta yksikössä ja ottaa vastaan LOVe – näytöt. Lääkehoitoprosessin osaamisen varmistamisesta huolehtiminen. Sairaanhoitajan työnkuva.

**Laatukoordinaattori Katja Luhtalampi** vastaa laadullisesta toiminnasta, poikkeamien kirjaamisesta sähköiseen laatujärjestelmään. Aktiivinen vuorovaikutus laatuasioista yksikön johtajan kanssa.

**Lääkevastaava** Katja Luhtalampien vastuulla osaamisen varmistaminen sekä perehdytys, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat sekä läheltä piti-tilanteet

**Tietosuojavastaava** tiimivastaava-sairaanhoitaja Katja Luhtalampi

**Ensiapuvastaavina** toimivat sairaanhoitaja/tiimin esihenkilö Katja Luhtalampi ja hänen vastuullaan on Ensiapukoulutusten järjestäminen/tuki

**Hygieniavastaava** Roman Dulik toimii hygieniayhdyshenkilönä. Hänen vastuullaan hygienia, infektiot ja tarttuvat taudit. Koordinoi yksikön hygieniaosaamista

**Haavanhoito** Saara Taurovaara (hygienia, infektiot ja tarttuvat taudit, hygieniayhdyshenkilö)

**Vaippavastaava Emilia Virtanen** (vaippojen tarpeen määrittäminen ja tilaaminen)

**Laittevastaava** Riikka Laitinen (laiterekisterin ylläpito, rikkinäisten laitteiden huoltopyyntö, laitteiden kalibroinneista huolehtiminen)

**Ravitsemusvastaava** Saara Taurovaara toimii yksikön ravitsemusvastaavana henkilönä

**Virike- ja aktiviteettivastaavat** Lisa Bergado-Sirén sekä Satu Svärd huolehtivat siitä, että yksikössämme asukkaat saavat mieluista, säännöllistä ja toimintakykyä ylläpitävää ja sitä tukevaa puuhastelevaa toimintaa kalenterivuoden aikana

**Saattohoitovastavana** toimii Julia Suominen, joka vastaa saattohoito-osaamisen jakamisesta työyhteisössämme. Julia auttaa muuta henkilökuntaa saattohoidon toteuttamisessa

**RAI-arvioinneista vastuuhenkilöinä** toimivat Kiia Pihlainen – he vastaavat Rai-arvioinneista

**Suunhoidon asioista** vastaa Satu Svärd

**Hilkka- sekä kirjaamisvastaavana** toimii Tiia Forsström Hänen vastuullaan on kouluttaa henkilökuntaa kirjaamisen suhteen

**ASKO- asiakaskokemusvalmentaja** toimii Saara Taurovaara

**Kinestetiikasta sekä ergonomiasta** vastaa Vanice Lammassaari. Hänen vastuullaan on arjessa ergonomiaan sekä kinestetiikkaan perehdyttäminen

**Apuväline- sekä hoitotarvikevastaavana** toimii Vanice Lammassaari

**Asukashälytysjärjestelmästä** vastaa Katja Luhtalampi

**Varastojen kunnossapidosta** vastaa Satu Svärd

**FB/Instagram** vastaavina toimivat Lisa Bergado-Sirén sekä Roman Dulik

**Pyykkihuollosta** vastaa Tuula Salo

**Kiinteistön huoltoon sekä yksikön turvallisuuteen** liittyvistä asioista sekä yhteistyöstä huoltofirman kanssa vastaa Saija Nuutinen

**Keittiö ja ruokahuolto** Saana Liukko

**Tilauksista- sekä vaippatilauksista vastaavana** yksikössämme toimii Emilia Virtanen vastaten vaippatilauksista

#### **Työsuojelutoimikunta:**

**Työsuojelupäällikkö** Niina Suvanto, [niina.suvanto@attendo.fi](mailto:niina.suvanto@attendo.fi) (yksikön tiloihin liittyvät riskit, työturvallisuuteen ja työterveyteen liittyvät riskit)

**Työsuojeluvaltuutettu** Mia Lindholm, [mia.lindholm@attendo.fi](mailto:mia.lindholm@attendo.fi)

Työsuojelun varavaltuutettu Taru Manssila, [taru.manssila@attendo.fi](mailto:taru.manssila@attendo.fi)

#### **Tietosuojasta vastaa:**

[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

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

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

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

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit. Lain mukaan hoivakodin henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava hoivakodin vastuuhenkilölle, mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoivan ja palvelun toteuttamisessa. Toiminnasta vastaava ilmoittaa asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

#### **Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet**

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Poikkeama luokitellaan eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti tai kirjallisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy jokaisen yksikön tietokoneen sähköiseltä asemalta. Poikkeamakaavakkeet lähetetään/tuodaan joko hoivakodin johtajalle tai laatukoordinaattorille. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori ja hoivakodin johtaja vievät valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality -ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Poikkeamista tehdyt raportit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken viimeistään kuukausikokouksessa, mutta tarpeen tullen aiemmin. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin johtaja, tiiminvetäjä sekä laatukoordinaattori seuraavat, kuinka korjaavat toimenpiteet on otettu käyttöön ja ohjeistavat näissä tarpeen mukaan lisää. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon kuukausittaisissa yksikön palaverissa. Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi niille yhteistyötahoille kuin on tarpeen sekä dokumentoidaan. Toiminnasta vastaava ilmoittaa asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.

#### **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön sähköiseltä asemalta. Tästä on informoitu henkilökuntaa

viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi. Hän tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä kirjaa ne lomakkeeseen. Hän varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen sekä kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoituksen vastaanottaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuusikäytännöistä.

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.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmän Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, joka on henkilökunnan luettavissa sähköisellä asemalla.

Asukkaille tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote. Muutoksista tiedotetaan omaisille/läheisille soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

### **Riskien hallinta epidemia-tilanteissa**

Epidemia-tilanteissa noudatamme kunnalta saatuja epidemian ehkäisy- ja suojausohjeita. Uusi koronavirus (COVID-19-tauti) on riski erityisesti ikääntyneille ja monisairaille. Tartunta vaatii altistumisen. Infektio-oireisen koronavirusriski arvioidaan [THL:n kriteerien](#) perusteella. Jos asukkaamme oireilee, tämänhetkisen ohjeistuksen mukaisesti otamme Covid-pikatestin ja hoidamme häntä eristyspotilaana, kunnes lopullinen testi saadaan tehtyä ja vastaus varmennettua. Kotisairaala käy ottamassa näytteen. Jos näyte on positiivinen, toimimme jatkossa tartuntalääkärin ohjeiden mukaisesti.

Toimimme kaikissa tilanteissa Lohjan antaminen ohjeiden mukaisesti. Poikkeustilanteessa kuten nyt COVID19 viruksen aikana saamme lisäksi Attendon Valmiustyöryhmältä ajantasaiset toimintaohjeet joiden mukaan toimimme estääksemme viruksen leviämisen. Jos ohjeet poikkeavat toisistaan toimimme aina tiukemman ohjeistuksen mukaisesti.

Hoitotyössä ei tapahdu tavallisuudesta poikkeavia toimenpiteitä ennen tartunnan toteamista. Hoitohenkilökunta noudattaa hyvää käsi- ja yskimishygieniaa, jonka on todettu estävän myös influenssaa ja muita tartuntoja. Tavallisissa hoitotilanteissa hoitohenkilökunta ei käytä kirurgista suu-nenäsuojusta. Suojusta käytetään mm. yskivän asukkaan hoidossa sekä influenssakautena, jos hoitaja ei ole ottanut influenssarokotetta. Poikkeuksena tässä COVID19 epidemia, jonka aikana hoitohenkilökunnalla on jatkuvasti käytössä suu- ja nenäsuojus. Epidemioihin liittyvistä ohjeistuksista ja niiden tiedottamisesta vastaavat hoivakodin johtaja, tiiminvetäjä sekä hygieniavastaava.

Henkilökunta ja vierailijat eivät saa tulla töihin/vierailulle sairaana. Ulkopuoliset ohjelmat/vierailijat perutaan mahdollisen epidemiariskin aikana. Pyrimme välttämään ulkopuolisia kokoontumisia myös muissa koulutus- tai tiedotustarkoituksissa. Pyrimme mahdollistamaan aikaisemmin suunniteltu koulutuksiin/tiedotuksiin osallistuminen skypen avustuksella, mikäli vain mahdollista.

Mikäli asukkaalla todetaan tartunta, laittaa hoitaja sekä asukkaalle että itselleen kirurgisen suu-nenäsuojuksen. Tällöin haastatellaan asukasta huolellisesti, arvioidaan altistusta ([THL:n kriteerit](#)) sekä noudatetaan ryhmäkodin keittiön ilmoitustauluilla olevaa ohjeistusta: *”Toimintaohje asukkaan voinnin muuttuessa”*. Tartuntatilanteessa, lääkäri tai Kotisairaala ottaa yhteyttä infektiolääkäriin ja antaa tarkemmat toimintaohjeet.

Epidemiatilanteissa (korona-, influenssa-, noro-virus) asukas ei saa olla fyysisesti yhteydessä muihin asukkaisiin eli asukas on käytännössä omassa huoneessaan ja huoneeseen tehdään eristystoimenpiteet. Huoneen ulkopuolelle viedään tarvittavat suojavälineet; suu-nenäsuojat, kertakäyttöessut, nitrili-kertakäyttökäsineet, roskakori sekä käsihuuhe. Huoneen oveen tulee STOP-merkki, joka viestittää eristyksestä. Omaisia tiedotetaan epidemiasta välittömästi joko soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla ja pyydetään välttämään vierailuja hoivakodilla. Omaisia tiedotetaan epidemian kulusta ja kerrotaan, kun esim. eristys voidaan purkaa ja vierailut ovat jälleen sallittuja.

Mikäli sairastuneita asukkaita yksikössä havaitaan, on huomioitu, että suojavarusteita on tilattu riittävästi varastoon ja niiden käyttöä valvotaan nimetyn ryhmäkodin henkilön toimesta, normaalisti tämä henkilö on ryhmäkodin sairaanhoitaja. Asukkaalle käytettäviä lääkkeitä on ryhmäkodin sairaanhoitajan toimesta tilattu tällaisessa tilanteessa varastoon mahdollisen lääkkeiden toimituksen viivästymisen ehkäisemiseksi. Keittiöhenkilökunta varautuu epidemiatilanteessa niin, että vararuokia on varattuna riittävästi pakasteessa, vähintään kolmen vuorokauden ajaksi. Epidemiatilanteessa keittiöhenkilökunta ja hoivahenkilökunta välttävät kohtaamista ja ruokia haettaessa toisesta hoivakodista, ruoat ovat valmiiksi lajiteltuna ja pakattuna hoivakodin käytävällä. Myös keittiöhenkilökunnan käsihygieniaa korostetaan näissä tilanteissa entisestään. Keittiön ulkopuolelle on järjestetty käsihuuhteet ja keittiössä asiointia vältetään.

Henkilökunnan sairastuessa pyritään sijaisia saamaan parhaamme mukaan. Jossain kohtaa, mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. Hätätyö tarkoittaa, että asukkaan perustarpeet huolehditaan hoitajien toimesta. Hätätyötä voidaan teettää silloin, kun on kyse ennalta arvaamattomasta tapahtumasta kuten epidemiasta. Epidemia voi aiheuttaa keskeytyksen hoivakodin säännöllisessä toiminnassa tai voi luoda vakavan uhan, joka voi johtaa hengen tai terveyden vaarantamiseen. Hoitotyötä ei ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhäisempään ajankohtaan. Tällaisessa tilanteessa voidaan säädettyjä tai sovittuja säännöllisiä työaikoja pidentää siinä määrin kuin edellä mainitut syyt sitä edellyttävät, mutta kuitenkin enintään kahden viikon ajan.

Työnantaja tekee työaikain mukaan viivytyksettä työsuojeluviranomaiselle kirjallisen ilmoitus hätätyön syystä, laajuudesta ja todennäköisestä kestoajasta. Ilmoituksessa on oltava työsuojeluvaltuutetun lausunto.

#### **Siivoustoimenpiteet virus-tartunnan saaneen asukkaan huoneessa**

Tilojen puhdistuksessa käytetään kertakäyttöisiä siivousvälineitä kuten siivousliinoja. Siivous tehdään pääasiassa tavanomaisesti käyttäen esim. heikosti emäksistä yleispuhdistusainetta. Desinfiointiainetta käytetään kosketuspintojen, saniteettitilojen ja näkyvien erite- ja roisketahrojen puhdistamiseen. Erite- ja roisketahrat tulee imeyttää kertakäyttöiseen imukykyiseen liinaan ennen desinfektioaineen käyttöä. Yleispuhdistuksen jälkeen kosketuspinnat käsitellään alkoholipitoisella tai klooripitoisella desinfektioaineella. WC-tilojen saniteettikalusteet käsitellään vahvemalla klooripitoisuudella. Noudatetaan valmisteiden suositeltuja käyttöpitoisuuksia ja vaikutusaikoja. Siivouksessa syntyneet jätteet pakataan erilliseen jätessäkkiin, joka suljetaan ja toimitetaan välittömästi sekajäteastiaan.

Pyyhkeet ja muut tekstiilit kuten vuodevaatteet pestään ensisijaisesti 60–90 asteen pesuohjelmalla. Mikäli tekstiili ei kestä riittävän korkeaa lämpötilaa, on käytettävä desinfioivaa pesuainetta.

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

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

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Suunnitelma käydään yhteisesti läpi sille erikseen varatussa palaverissa. Jokainen paikalla olija pääsee vaikuttamaan sillä hetkellä omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Tämän jälkeen suunnitelma tallennetaan sähköiselle asemalle sekä lähetetään asiakastietojärjestelmän kautta viestinä henkilökunnalle. Kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla on oikeus tulla kuulluksi omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa.

### **Yksikön esimies**

Hoivakodin johtaja Katja Luhtalampi

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan myös asiakastietojärjestelmän kautta ja lähetetään kaikille uusin versio suunnitelmasta. Päivitetty suunnitelma tallennetaan sähköiselle asemalle sekä alakerran ryhmäkodin ruokailutilassa olevaan omavalvonta-kansioon.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on tallennettuna hoivakodin nettisivuilla sekä laitettu esille hoivakodin alakerran ryhmäkodin ruokailutilan omavalvonta-kansioon. Omaisille/läheisille kerrotaan asukkaan sisään muutto vaiheessa omavalvontasuunnitelman sijainnista.

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



#### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asukkaalle nimetään **omahoitaja**.

Asukkaan palveluntarvetta arvioidaan myös erilaisten mittareiden avulla. Meillä Hiidensalmessa käyttämämme mittarit ovat **RAI** (systemaattinen ja monipuolinen palvelutarpeen arviointiprosessi), **MMSE** (lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minitesti), **MNA** (ikäntyneen ravitsemustilan arviointi), **GDS** (iäkkäiden masennuksen arviointitesti).

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan hoitoneuvottelussa yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, yleensä asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa riippuen asiakkaan voinnin muutoksissa. Päivittämisestä huolehtii omahoitaja. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma pohjautuu RAI-arviointiin. RAI:sta saadaan tulostettua raportti, jonka pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään. RAI tuottaa raportin asukkaan tilasta, toimintakyvystä ja siitä millaista apua asukas tarvitsee tehdyn arvioinnin perusteella. RAI-arviointi tehdään aina ennen kuin hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään.

#### 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.

Meillä Hiidensalmessa asukkaalla on mahdollisuus valita, mitä hän haluaa pukea ylleen, kuinka hän haluaa hiuksensa laitettavan, mitä hän haluaa syödä ja juoda, haluaako hän osallistua aktiviteetteihin tai ulkoiluun. Asukas saa määrittää oman yhteydenpitonsa omaisiinsa/läheisiinsä. Otetaan huomioon asukkaan oma tahto esim. vuorokausirytmien toteutumisesta. Asukas saa päättää, haluaako olla toisten asukkaiden seurassa vai yksikseen. Asukas saa itse päättää, mitä hän haluaa päivän aikana tehdä. Noudatamme asukkaan mahdollisesti laatimaa hoitotahtoa. Varmistamme asukkaalle yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa.

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

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain poikkeustilanteissa. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi. Rajoittamispäätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on yksikön sähköisellä asemalla.

Yksikössä pidetään kirjanpitoa rajoittamista tarvitsevista asukkaista tiimivastaavan toimesta. Hän päivittää sähköisellä asemalla olevaa rajoittamistoimenpide-taulukkoa ja huolehtivat asianmukaisista luvan uusimisista tai purkamisista lääkäriltä tarpeen mukaan tai vähintään 3 kk:n välein.

##### **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). Ko. asia käydään aina läpi uuden työntekijän kanssa työsopimusta allekirjoitettaessa.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otetaan asia viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Tilanne selvitetään 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 on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutusta käsittelevä asia käydään välittömästi läpi asianomaisten kanssa. Yksikön esimies ja tiiminvetäjä seuraavat tilannetta sekä siihen liittyviä toimenpiteitä.

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

#### **Neuvonta**

Avustamme tarvittaessa asukkaitamme ja heidän läheisiään taloudellisten asioiden hoidossa, esimerkiksi toimeentulotuen hakemisessa. Ohjamme heitä hakemaan heille kuuluvia julkisia etuuksia, esimerkiksi hoitotuen ja eläkeensaajan asumistuen.

Asukkaiden käteisvarojen säilytyksestä on Hiidensalmessa kirjallinen ohje. Käteisvarat säilytetään lukollisessa kaaapissa, jonne pääsy on vain johtajalla sekä tiimivastaavalla.

Kerromme myös asukkaillemme edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutusmahdollisuudesta. Tarvittaessa avustamme edunvalvontaprosessiin käynnistämässä.

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

#### **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. Kuukausittaisissa asukaskokouksissa asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta toimintamme kehittämiseen. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa Attendo Oy:n toimesta ja 2 x vuodessa palvelunostajan Lohjan kaupungin puolesta.

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

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

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

Lohjan kaupunki  
Mervi Toivanen, erityisasiantuntija  
Ikääntyneiden palvelualue  
p. 050 548 1147

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

Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen  
p. 0400 277 087  
ma klo 12 – 15  
ti – to klo 9 – 12 (pl.pyhät)

Sosiaaliamies, Sosiaalitoimisto  
Sibeliuksenkatu 6A 2, 04400 Järvenpää

[sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä jokaisen ryhmäkodin ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan 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 palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muista 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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa linjataan lisäksi toiminta akuuteissa tilanteissa sekä elämän loppuvaiheessa, kun se on asukkaan tilaan liittyen perusteltua. 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.

Asukkaiden osallisuutta hoivakodin toimintaan tuetaan Hiidensalmessa kuukausittain järjestettävillä asukaskokouksilla. Kokouksessa heiltä kysellään mm. toiveita aktiviteeteista, ruokailuista, ulkoiluista, yleisestä ilmapiiristä tai muista heitä kiinnostavista asioista hoivakodin toiminnan suhteen. Kokouksista pidetään yllä muistiot, joka on luettavissa yksikön seinällä. Myös läheiset ovat tervetulleita mukaan kokouksiin.

Yhteistyö läheisten kanssa on meille tärkeää. Hoivakodin johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa lähettää heille vähintään neljä kertaa vuodessa kirjeen/sähköpostin, jossa kerrotaan Hiidensalmen kuulumisia. Läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään 2-3 kertaa vuodessa, läheisten ilta, jossa heitä informoidaan ajankohtaisista asioista ja jossa he voivat kertoa omia hoivakodin toimintaan liittyviä toiveitaan.

#### **Attendo Hiidensalmessa omahoitajan vastualueeseen kuuluu:**

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen yhdessä asukkaana, sairaanhoitajan, omaisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa. Tämän jälkeen omahoitaja esittelee hoitotyön suunnitelman tiimilleen. Omahoitaja vastaa omalta osaltaan hoitotyön toteutumisen seurannasta sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä. Hän perehtyy asukkaana taustaan ja nykytilanteeseen sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja huolehtii, että asukkaana tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna. Huolehtii siitä, että sopii omaisen/edunvalvojan kanssa kuinka asukkaana hankinnat tehdään niin, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygieni- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Samalla hän sopii omaisen/edunvalvojan kanssa, saako asukas käyttää kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalveluja. Hän myös huolehtii, että asukkaana käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti, tulevat puhdistetuksi ja tiedottaa omaiselle, mikäli apuväline tarvitsee huoltoa. Mikäli asukkaalla on yleinen edunvalvoja, omahoitaja huolehtii apuvälineiden huoltokuljetukset ym. Omahoitaja pitää yhteyttä omaisiin ja kontaktoi heitä vähintään kerran kuukaudessa.

**Sairaanhoitaja** vastaa asukkaana lääkehoidosta sekä akuuttien verinäytteiden otosta. Hän tekee yhteistyötä lääkärin kanssa ja tiedottaa lääkäriä asukkaana voinnin muutoksista. Sairaanhoitaja valvoo hoitosuunnitelmien toteutumista sekä asukkaiden perushoitoa. Hän huolehtii osaltaan asukas- ja työturvallisuudesta sekä toimii tukena ja opastajana lähihoitajille ja hoiva-avustajille. Sairaanhoitaja tiedottaa omaisille/läheisille asukkaana terveydentilan sekä lääkinnällisistä muutoksista yhdessä omahoitajan kanssa. Sairaanhoitajan vastuu on seurata hoitoprosessien oikeaopista toteutumista sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä. Hän vastaa osaltaan tiedonkulusta koko Hiidensalmen sisällä.

**Lähihoitajan** toimenkuvaan kuuluu ensisijaisesti asukkaana perushoito sekä lääkehoidon toteuttaminen. Lähihoitajat toteuttavat kuntouttavaa työtä ja sen myötä tukevat asukkaana toimintakyvyn ylläpitämistä. He raportoivat asukkaista ja tapahtumista sekä suullisesti että kirjallisesti. Lähihoitajan vastuulla on omahoitajan tehtävien hoitaminen yllä mainitun toimenkuvan pohjalta sekä huolehtia asukkaana turvallisuudesta. Lähihoitaja arvioi omalta osaltaan asukkaana voinnin muutoksia sekä tekee hoidon tarpeen arviointia. Lähihoitaja vastaa hoitoprosessin toteutumisesta sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä. Hän vastaa omalta osaltaan myös asukkaiden asioiden tiedonkulusta koko yksikölle.

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

Asukkaana alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaana (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaana toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaana puolivuositain. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaana hyvinvointiin. Ravitsemusta ja asukkaana painoa seurataan säännöllisesti. BMI-seuranta tehdään joka kuukausi jokaisen asukkaana kohdalta ja mikäli BMI on laskenut alle 22, konsultoidaan asiasta lääkäriä. Lääkäri arvioi asukaskohtaisesti seurannan sekä verikokeiden perusteella mm. lisäravinnon tarpeen. Mikäli lääkäri arvioi lisäravinnon tarpeen, kustantaa hoivakoti lisäravinnekustannukset.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaana toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain. Meillä Hiidensalmessa toteutetaan viikoittain omahoitajahetkiä, jolloin asukkaalle annetaan kahdenkeskistä aikaa omahoitajan tai varahoitajan kanssa. Omahoitajahetket ovat hetkiä, jolloin pyritään ottamaan asukkaana mieliteot ja toiveet entistä paremmin huomioon. Tällöin tehdään hänelle tärkeitä asioita yhdessä.

Hiidensalmessa asukkaat pääsevät halutessaan ulkoilemaan, mahdollisuutta tähän tarjotaan joka päivä. Huonolla kelillä raittiin ilman haukkaaminen onnistuu myös lasitetuilla parvekkeillamme. Asukkaana on mahdollisuus osallistua viriketoimintaan päivittäin. Hiidensalmessa virikevastaavat laativat viikko-ohjelman, jonka mukaan muu henkilökunta toteuttaa virikkeet asukkaiden kanssa,

arkisin kaksi kertaa vuorokaudessa ja viikonloppuisin pienimuotoisemmin vähintään kerran vuorokaudessa. Virikevastuu nimetään jokaisen työvuoron alussa tietyille työntekijöille, jotka ovat vetovastuussa virikkeiden ja niiden kirjaamisen suhteen. Virikkeet voivat olla esimerkiksi ulkoilua, liikuntaa, kulttuuria tai käsillä tekemistä asukkaiden toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti. Viikko-ohjelmassa huomioidaan erilaiset kalenterivuoden juhlapyhät ja muut merkkipäivät. Asukaskokouksissa kysytään asukkaiden omia toiveita myös viriketoimintaan liittyen ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

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

Tarvittaessa järjestämme asukkaalle hoivakodin puolesta saatto- ja asiointiapua sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämiseen, vaatteiden ja henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimiseen sekä muihin välttämättömiin hankintoihin. Lisäksi yksikössä järjestetään lisäpalveluita asukkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan (esim. kampaaja- ja parturipalveluita sekä jalkahoitoa). Palvelut hankitaan ulkopuolisilta yrittäjiltä.

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

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yöllä asukkailla on mahdollisuus saada yöpalaa esim. proteiinijuomaa, mehukeittoa tai voileipää. Jos asukas haluaa toistuvasti nukkua aamuisin pitkään yöhoitaja huolehtii, ettei yöpaasto pääse liian pitkälle tarjoamalla asukkaalle yöllä esim. mehukeittoa. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

BMI:n ollessa alle 22 konsultoidaan automaattisesti lääkäriä ja mietitään yhdessä toimenpiteitä. Tavallisesti lääkäri määrää otettavaksi laboratorio-tutkimuksia sekä aloittaa asukkaan lääkehoitosuunnitelmassa lisäravinteiden käytön, esim. Nutridrink proteiinvaimin, jonka kustantaa tällaisessa tilanteessa hoivakoti. Hoivakodin ruokailussa on otettu huomioon myös muita erilaisia proteiinin lähteitä, esim. raejuusto, kananmunat ja talossa valmistettava rahka-kermapohjainen proteiinijuoma.

#### 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. Hygieniavastaavamme Niina neuvoo ja ohjeistaa hygienia asioissa säännöllisesti tiimien palaverissa sekä tarpeen mukaan useammin mm. aamuraporteilla.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Esimerkiksi noro-viruksen tai influenssan sattuessa konsultoidaan Lohjan kaupungin hygieniahoitajaa sekä omaa lääkäriä. Erityistilanteissa hoivakodin johtaja tai tiiminvetäjä lähettää tekstiviestin tai soittaa lähiomaisille, jossa kertoo erityistapauksen syyn, ovatko vierailut suositeltavia ja kuinka kauan erityistilanne mahdollisesti kestää, mitä toimenpiteitä tilanne vaatii, mitä ryhmäkotia koskee sekä mistä tilanteesta voi kysellä lisätietoja. Yksikön sähköisellä asemalla on olemassa toimintaohjeet epidemiatilanteisiin. Epidemiaa epäiltäessä tehdään kartoitus sairastuneista ja altistuneista asukkaista ja henkilökunnasta. Henkilöiden oireet ja oireiden alkamis- ja päättymisajankohdat kirjataan tarkasti ylös. Tämän jälkeen otetaan yhteyttä Lohjan kaupungin hygieniahoitajaan. Tarpeen mukaan käynnistetään näytteidenotot ja tehdään mikrobiologinen diagnoosi. Tämän lisäksi aloitamme tarvittavat lääkinälliset hoitotoimenpiteet.

Asukkaiden hoidossa noudatetaan varotoimenpiteitä ja pisara- ja/tai kosketuseristystä. Varotoimenpiteissä huomioidaan henkilökunnan suojautuminen ja hygieniatoimenpiteet sekä ohjeistetaan asukkaille ja vierailijoille hygieniaohjeet. Vierailuja ei suositella epidemian aikana. Yksikkö eristetään mahdollisimman tehokkaasti ja omaisia tiedotetaan asiasta yksikön johtajan tai tiiminvetäjän toimesta. Myös pyykki- ja siivoushuoltoa tehostetaan epidemian aikana. Tiedotus tehdään lisäksi epidemian päättyttyä.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asukkaiden hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto on aina wc-käynti. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä joko henkilökohtaisesti tai viikoittaisissa dokumentoitavissa tiimipalavereissa. Tarvittaessa voimme vielä konsultoida Lohjan kaupungin hygieniahoitajaa.

Ruokahuollossa on olemassa oma omavalvontasuunnitelma.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Suun hoito / Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Lohjan kaupungin oma suuhygienisti käy kerran vuodessa kaikkien asukkaiden luona ja dokumentoi suunhoitokorttiin toimenpiteet, tavoitteet sekä keinot riittävän ja hyvän suun hoidon ylläpitämiseksi.

Ikääntyneelle hyvä suunterveys on yksi hyvän elämän edellytyksistä. Hyvän suunterveyden avulla aterioinnit sujuvat, ulkonäkö säilyy ennallaan ja suussa tuntuu miellyttävältä. Myös puhuminen ja seurustelu onnistuvat suun ollessa terve. Suunterveydellä on myös yhteys yleisterveyteen sekä taas monet yleissairaudet ja lääkitykset vaikuttavat suunterveyteen. Hoitohenkilökunta huolehtii ikääntyneen päivittäisestä suuhygieniasta silloin, kun asukkaan omat voimat ja taidot eivät riitä puhdistamaan suuta ja hammasproteeseja. Hoivakotiin tultaessa selvitetään yleisen terveydentilan lisäksi suunterveydentila. Tämän selvityksen pohjalta tehdään hoitosuunnitelma, jossa käydään läpi tavoitteet ja keinot suun päivittäisestä hoidosta sekä suunhoidon ammattilaisten apua vaativasta hoidosta.

Hoivakodilta otetaan yhteyttä Lohjan suunterveydenhuoltoon omaan nimettyyn suuhygienistiin, kun koossa on vähintään 5 asukasta, jotka tarvitsevat kiireetöntä suunhoitoa (esim. uusia asukkaita). Suuhygienistin kanssa sovitaan yksikössä käynti. Sähköposti laitetaan kopiona myös suuhygienistin omalle osastonhoitajalle (Birgitta Oksanen).

**Kiireetön sairaanhoito:** Lääkäripalvelut tuotetaan yhteistyössä Pihlalajalinnan lääkäripalveluiden kanssa. Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri. Lääkäri käy paikan päällä hoivakodilla kerran kuukaudessa ja pitää puhelinvastaanottoa kerran viikossa. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. **Kotisairaalan** kanssa tehdään yhteistyötä useimmiten asukkaan saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä. **Kotisairaalan** kanssa teemme paljon yhteistyötä. Kotisairaala on Lohjan alueella toimiva liikkuva pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö ja se toimii hoivakodin henkilöstön tukena vuorokauden kaikkina aikoina. Kotisairaalan sairaanhoitajan käynnillä asukas pyritään hoitamaan paikan päällä. Tarvittaessa asukas siirtyy kotisairaalan potilaaksi tai hänet lähetetään päivystykseen. Hiidensalmen hoitaja soittaa Kotisairaalaan, mikäli hän toteaa asukkaalla äkillisen hoidon tarpeen ja tarve johtaisi muuten asukkaan lähettämiseen päivystykseen. Kun Kotisairaalan hoitaja saapuu, asukkaan tunteva hoivakodin hoitaja vastaanottaa Kotisairaalan hoitajan. **Yhteyshenkilö omaisiin on aina hoivakodin hoitaja.** Käynnin jälkeen Kotisairaalan sairaanhoitaja jättää asukkaan luokse kirjallisen tiedotteen käynnistä.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Ensisijainen yhteystaho on **Pihlalajalinnan takapäivystäjä numerossa 020 700 7070**, joka on tavoitettavissa arkisin klo 8 - 20. Päivystyksellinen sairaanhoito on järjestetty **Lohjan sairaalassa**. Ohjeena henkilöstölle on annettu, että puhelinnumero **116 117** on päivystyksellisiin asioihin keskittynyt ohjaus- ja neuvontapalvelu, joka palvelee silloin kun oma terveysasema on kiinni, eli arkisin *klo 16 -08 ja viikonloppuisin ympäri vuorokauden*. Usein päivystykseen lähtöpäätöksen tekee kuitenkin joko lääkäri tai ambulanssihenkilöstö, jolloin ko. numeroon ei tarvitse etukäteen soittaa. Asukkaan mukaan päivystykseen laitetaan hoitajan kirjaamana sh-lähete asiakastietojärjestelmästä, jossa näkyy mitä on tapahtunut, mikä on sairaalaan lähettämisen syy, viime päivien huomioita/kirjauksia asukkaasta, ajantasainen lääkelista, millaisia fysiologia mittaustuloksia asukkaasta on otettu hoivakodissa sekä onko sairaalaan lähdistä ilmoitettu omaiselle.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Yksikössä noudatetaan Lohjan kaupungin Kuoleman toteamisen-ohjeistusta, ohjetta säilytetään sähköisellä asemalla. Äkillisen/odottamattoman kuoleman tapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Äkillisestä/odottamattomasta kuolemasta puhutaan silloin, kun kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma tai on epäily hoitovahingosta tai on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa. Virka-aikana otetaan yhteys asukasta hoitavaan lääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin. Virka-ajan ulkopuolella soitetaan poliisille puh 112 ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaiselle asukkaalle on yksilöllisesti tehty suunnitelma, jonka mukaan seurataan verenpainetta, tarvittaessa verensokeria ja lämpöä sekä lääkäri tekee määräykset laboratoriokokeisiin. Laboratoriokokeet pääsääntöisesti otetaan oman henkilökunnan toimesta. Sairaanhoidajat ovat vastuussa asukkaan terveydentilan seurannan toteutumisesta ja tiedottamisesta. Koko hoitohenkilökunta seuraa lääkitysten vaikutusta, kirjaa ja tiedottaa asiasta sairaanhoitajia. Sairaanhoidaja puolestaan konsultoi omaa lääkäriä tai asian kiireellisyyden mukaan päivystävää lääkäriä.

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

Elisa Mantere yksikön vastaava lääkäri  
Hoivakodin sairaanhoitajat ja lähihoitajat

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja, tiiminvetäjä/sairaanhoitaja sekä yksikön muut sairaanhoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla. Hoivakodin johtaja valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Elisa Mantere asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon osalta. Lääkäri Lars Konttinen hyväksyy yksikön lääkehoitosuunnitelman ja allekirjoittaa yksikkömme lääkeluvat.

Hoivakodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon ohjauksesta, arvioinnista, neuvonnasta, vaikuttavuuden arvioinnista. Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteuttamisesta sekä lähihoitajien lääkehoidon perehdytyksestä. Lähihoitajat, jotka osallistuvat lääkehoidon toteutukseen käyvät LOVE-koulutuksen sekä antavat erilliset lääkenäytöt. Lupa on voimassa viisi vuotta LOVE-tentin suorittamisesta. Lääkemuutokset asukkailla toteuttavat joko sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat. Muutokset asukkaan henkilökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan tekee aina lääkäri. Sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat toteuttavat lääkärin määräämät muutokset käytännössä.

### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Lääkärillä on asiakastietojärjestelmä Acute, johon hän kirjaa tarpeelliset asukkaan tiedot. Meillä Hiidensalmessa Acuten kirjauksia pääsee lukemaan johtaja sekä kaksi nimettyä sairaanhoitajaa lääkehoitolehden ja YLE-lehden osalta.

Sairaanhoitajamme eivät itse pysty kirjaamaan Acuteen vaan he kirjaavat Attendo Hiidensalmen käyttämään asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Hilikan kirjauksia pääsee lukemaan hoivakodin oma vastuulääkäri mutta muut yllä mainitut tahot eivät näe Hilikka-tietojärjestelmän kirjauksia. Tämä vaatii esimerkiksi asukasta sairaalaan lähetettäessä sen, että hoitajamme tulostavat Hilikka-tietojärjestelmästä asukkaan mukaan tuoreimmat kirjaukset, terveydentilan mittaukset sekä nk. Sairaanhoitaja-lähetteen, jossa on kuvailtuna mm. minkä vuoksi asukas lähetetään sairaalaan ja millaisia toimenpiteitä hoivakodilla on tehty ennen tätä sekä tieto siitä, onko asiasta informoitu lähiomaiselle.

Tiedonkulkua eri toimijoiden välillä pyritään pitämään yllä tiiviillä yhteyden pidolla hoitosuhteen aikana joko puhelimitse tai sähköisesti.

#### 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. Alihankkijana Attendo

Hiidensalmessa toimii huoltoyhtiö Coor Servive management LP Oy, jonka alihankkijana toimii Palpen Oy, jolta ostamme sekä ulko- että sisäalueen monipuoliset huoltopalvelut sekä Securitas Oy:lta vartiointipalvelut.

Hiidensalmessa hoivakodin johtaja ja koko muu henkilökunta valvovat alihankkijan toimintaa jatkuvasti. Valvontaa ja kehittämistä tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalavereissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Hiidensalmessa asukkaiden arjessa turvallisuutta luo rannekekutsu, jolla asukas saa hälyttyä apua. Hälytysjärjestelmän kutsut menevät suoraan hoitajien puhelimiin, jolloin he pystyvät vastaamaan niihin nopeasti.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-järjestelmään, missä laaditaan korjaavat toimenpiteet, määritetään vastuuhenkilö ja aikataulu toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta.

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

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

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

### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

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

-Yksikön esimies on Katja Luhtalampi

-Yksikössä on tällä hetkellä yhteensä 2,5 sairaanhoitajaa ja 10,5 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 3 (1 hoiva-avustajaa, 1 hoito-apulaista, 1 siistijä). Koska hoivakoti on melko uusi rekrytointi on käynnissä koko ajan.

-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 asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisia käytetään myös erityistilanteissa, tällaisia ovat mm. saattohoitotilanteet, jolloin lisähenkilökunnan tarve voi olla ajankohtainen.

Vastuuhenkilönä toimii hoivakodin johtaja ja hänen poissa ollessaan noudatetaan yksikössä olevaa sijaistusohjetta. Johtajaa sijaistaa ensisijaisesti tiiminvetäjä tai sairaanhoitaja.

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

Hoivakodin johtaja 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 henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**



Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa hoivakodin johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto sekä rekrytointikoordinaattori.

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Käytännössä yksikön työntekijöiden perehdyttämisen arjessa tekee ja siinä tukena toimii yksikön sairaanhoitaja-tiiminvetäjä yksikön ohjeistuksen mukaisesti.

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

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

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

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Hiidensalmi toimii kolme kerroksisessa uudisrakennuksessa. Hoivakodissa on yhteensä 50 asukashuonetta. Huoneemme ovat 21 m<sup>2</sup> kokoisia. Asukas saa kalustaa oman asuntonsa itse, vakiokalusteena on sähkökäyttöinen sairaalavuode.

Hoivakodissamme on kaksi asukaskerrosta. Kummassakin kerroksessa on omat oleskelutilat sekä parvekkeet. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone alimmassa kerroksessa. Hoivakodistamme löytyy varasto asukkaiden henkilökohtaisille hoitotarvikkeille, kuten inkontinenssisuojille.

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
- 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 (ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on pöytiä, 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 asukkaille 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 omissa pienryhmäkodissa että isommissa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Hoivakotimme pyykinhuollosta vastaa pääsääntöisesti siistijä ja hoitoapulainen. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykinhuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan, tietenkin asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakshuoneissa ylläpitosisiivous tehdään kerran viikossa
- Hoitajat huolehtivat päivittäin asukashuoneiden yleisilmästä (mm. sängyn petaus, roskat, tahrat, tarvittaessa vuodevaatteiden vaihto)
- Yhteisten tilojen ylläpitosisiivoukset hoidetaan päivittäin
- Siivoushuolto toteutetaan itsepalveluna hoivakodin oman siistijän toimesta
- Pyykinhuolto toteutetaan hoivakodilla siistijän ja hoitoapulaisen sekä tarvittaessa myös muun henkilökunnan toimesta
- Likapyykin keräyksestä sekä puhtaan pyykin lajittelusta vastaa koko henkilökunta
- Säännölliset hygicult-mittaukset tehdään siistijän toimesta

Hiidensalmessa on puhtauspalvelusuunnitelma, jossa on määritelty tarkemmin hoivakodin yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden puhtaustaso, siivouksen vastuut ja tehtävät. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

Meillä on käytössä sekajätteen, metallin, lasin, muovin, biojätteen, kartongin sekä paperin kierrätysjärjestelmä. Jätteiden kuljetuksemme hoitaa L&T Jätehuolto. Huolehdimme myös lääkkeiden ja ongelmajätteiden kuljetuksesta asianmukaisella tavalla yhteistyössä Lassila & Tikanojan kanssa. Rikkinäiset huonekalut ym. toimitamme Sortti-asemalle.

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

Meillä Hiidensalmessa henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontalaitteilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössämme on hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on kädessä tai kaulalla hälytin, josta painaessaan kutsu tulee hoitajien hälytyspuhelimien. Kaikkiin hälytyksiin vastataan heti, kun mahdollista. Tämän lisäksi hoitajat saavat hälytettyä lisäapua paikalle omalla hälytyspuhelimellaan. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta ne voidaan todentaa ja seurata tarpeen mukaan.

Yöhoitajalla on käytössään turvapuhelin, jolla saa hälytettyä Securitaksen vartijan paikalle. Talossa on lisäksi kulunseurantajärjestelmä. Jokaisella hoitajalla on käytössään sähköinen kulkulätkä, josta jää merkinnät kulunvalvontajärjestelmään. Hoitajilla on lisäksi avaimet asukashuoneisiin ja yhteisiin tiloihin. Opiskelijoille annetaan pelkät sähköiset kulkulätkät, joilla he pääsevät liikkumaan itsenäisesti hoivakodin sisällä.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa säännöllisesti järjestelmän toimivuutta. Ranneke/kaulahälytin toimii paristolla ja ranneke hälyttää silloin, kun paristot ovat loppumassa ja on tullut aika vaihtaa uusi paristo. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello sekä ryhmäkotien puhelinnumerot vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Lääkehuoneessa on lisäksi valvontakamera.

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

Katja Luhtalampi, hoivakodin johtaja, P. 044 407 2310  
Riikka Laitinen, P. 044 356 7257  
9solutions, P. 020 752 905

#### 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. Ohjeet säilytetään pääsääntöisesti sähköisellä asemalla sekä manuaaliset ohjeet erillisessä kaapissa johtajan huoneessa, jonne kaikilla on vapaa pääsy.

Hiidensalmessa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, CRP- ja INR-mittari. Asiakkaan omahoitaja tai sairaanhoitaja huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet tai vaihtoehtoisesti tilaamme laitteen hoivakodin puolesta riippuen laitteesta ja sopimusmäärittelyistä.

Hoivakodin 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***

Katja Luhtalampi, hoivakodin johtaja, P. 044 407 2310  
Riikka Laitinen P. 044 356 7257

#### 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Hoivakodin henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset yksikön sähköiseltä asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilka, 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 esimiehen tiedot***

## 9. YHTEEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vuoden 2023 kehittämiskohteiksi Hiidensalmessa nousi omaisyhteistyön parantaminen, sekä siihen vahvasti nivoutuva omahoitajuuden vahvistaminen. Tavoitteenamme on myös työntekijöiden sitouttaminen työyhteisöön hyvän perehdytyksen avulla.

### KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

**Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

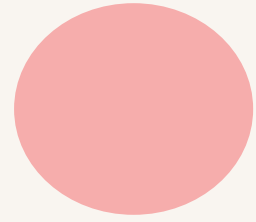
Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

<b>Attendolaiset</b> Henkilökunnan välinen vuorovaikutus koetaan sujuvaksi ja helpoksi.  Mahdollisiin henkilökunnan välisiin ristiriitoihin nopea puuttuminen esimiehen taholta koetaan hyväksi.	<b>Asukkaat:</b> Asukkaiden kokemus saamastaan hoivasta koetaan pääosin hyväksi, joskin toivotaan mahdollisuutta osallistua omia asioita koskeviin päätöksiin enemmän.  Yksittäisten asukkaiden kokemus yksinäisyydestä nousi kyselyssä esille. Olemme keskustelleet keinoista kaikkien asukkaiden huomiomiseksi	<b>Läheiset:</b> Yhteydenpitoa toivotaan enemmän. Tiedonsaanti siis koetaan puutteelliseksi ja tämä onkin arvioitu tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi läheistyytyväisyyden kohentamiseksi.
---	---	---

16

# KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

## Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi



TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p><b>Omaisyyhteydenpito</b> Omahoitajat kartoittavat omaisten toiveet yhteydenpidon taajuudesta sekä –tavasta. Viikoittainen seuranta ja muistuttelu.</p> <p><b>Asukkaiden</b> osallistaminen omia asioita koskevaan päätöksentekoon, sekä asukkaiden kokeman yksinäisyyden vähentäminen ja poistaminen.</p> <p><b>Henkilökunnan</b> kannustaminen puhumaan asioista suoraan, sekä muistutetaan, että asioihin tulee puuttua avoimesti, rehellisesti ja ajantasaisesti.</p>	<p>Omaisten ja henkilökunnan välisen tiedonkulun parantaminen ja tällä keinoin asukkaan hoivan laadun parantaminen.</p> <p>Otetaan asukas paremmin huomioon omia asioita koskevilla päätöksenteossa.</p> <p>Pidetään yllä koko henkilökunnan välillä avointa keskusteluyhteyttä ja puututaan epäkohtiin aina ajantasaisesti.</p>	<p>Tiedonkulun toiveet jo kartoitettu heiltä, jotka meillä jo asuvat ja kaikilta uusilta asiaa tarkennetaan muuttovaiheessa. Jatkuvaa.</p> <p>Kokoaikaisesti.</p> <p>Päivittäiseen ilmapiiriin kiinnitetään jatkuvasti huomiota.</p>	<p>Vastuu arjessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä. Tiimivastavastuu arjen puuttumisesta, muistuttelusta. Johtajalla kokonaisvastuu.</p>



## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Lohja 3.12.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
Katja Luhtalampi	

## 11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

**THL:n kriteerit Koronavirusepäilyissä**

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/toimenpideohje-epailtaessa-koronaviruksen-covid-19-aiheuttamaa-infektiota>

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/navta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

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

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNi/Henkilötietolaki\\_ ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNi/Henkilötietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muita lisätietoja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: [http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon\\_asiakasasiakirjat.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon_asiakasasiakirjat.pdf)

**Lastensuojelun määräaikaisten 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 määräaikaisten 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 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.