

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Attendo Tuulikki



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3. RISKIEN HALLINTA .....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	10
5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA...	10
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU.....	10
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	13
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	15
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKaidEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	17
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT .....	17
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO .....	17
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	18
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	18
7. ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
7.1 HENKILÖSTÖ .....	20
7.2 TOIMITILAT.....	21
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASUKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	21
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	26
11 LÄHTEET .....	27

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Napapiirin Hoiva Oy	Kunnan nimi: Tornio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2316301-3	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Lapin hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	
Attendo Tuulikki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tornion kaupunki, Hyvinvointipalvelut, PL1122, 95401 TORNIO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 12 asuntoa, 13 asukaspaikkaa. (1.kerros) Palveluasuminen asukaspaikkaa. 11 asuntoa, 12 asukaspaikkaa (2.kerros)	
Toimintayksikön katuosoite Keskikatu 11	
Postinumero 95400	TORNIO
Toimintayksikön vastaava esimies Katja Niska	Puhelin 044 4072391
Sähköposti katja.niska@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.5.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty  Attendo Tuulikki tuottaa vanhusten tehostettua palveluasumista 13 asiakaspaikalla ja ilmoituksenvaraista palveluasumista 24 vanhukselle.	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 26.5.2020
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
9Solutions Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Pyykkipalvelut Tornion Työvoimalasäätiö Kiinteistöhuolto Coor Service Management Oy Apuvälinehuolto, AlluMedical Oy	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Attendo Tuulikin tilat sijaitsevat kolmessa kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukaspaikkoja on 13 (12+1). Toisessa kerroksessa on 12 (11+1) palveluasumisen paikkaa. Paikat muutetaan ympärivuorokautiseksi vuoden 2023 loppuun mennessä. Tarvittaessa pidempi siirtymäaika asukkaiden osalta, jotka eivät vielä tarvitse ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Myös kolmannessa kerroksessa 12 (11+1) paikkaa. Kolmas kerros on vielä tyhjillään (tilanne 10/2023). Kaikissa kerroksissa on yksi kahden hengen huone, joka mahdollistaa esimerkiksi pariskuntien yhteisasumisen. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja he tarvitsevat eritasoista hoivaa ja tukea asumisessa ja päivittäisessä elämässä ympärivuorokautisesti.

Palveluasumisen asukkaat pärjäävät arjen toiminnoissa avustetusti, hoitaja on kerroksessa paikalla klo 7–22, yöhoitoa palveluasumisen yksikössä ei ole. Attendon yöpartio käy tarkastamassa asukkaiden voinnin kahdesti yön aikana. Asukkailla on myös mahdollisuus hälytysjärjestelmän avulla saada yöllä puhelin yhteys hoitajaan, joka tarvittaessa hälyttää lisäapua paikalle.

Tärkein tehtävämme Tuulikissa on turvata asukkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Hoivakodissa toteutetaan myös saattohoitoa yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen kotisairaalan kanssa. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Meille tärkeää on yhdessä tekeminen kuntouttavan hoitotyön keinoin. Hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikkömme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**. Arvot näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, asukkaan omaisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa, sekä työyhteisön sisällä.

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitämme 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. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme asukkaitamme autamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, jossa jokainen tukee toinen toistaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät yksikkömme arjessa; asukkaat saavat aamuisin herätä oman yksilöllisen rytminsä mukaan, ja asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään antamalla asukkaiden tehdä itse arkiaskareita, esim. puukeuhon.

### 3. RISKIEN HALLINTA

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

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

**-Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen: Pyritään toteuttamaan hyvä perehdytys henkilöstön ja Valo-järjestelmän avulla. Vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, nopeasti muuttuvat tilanteet, sijaiset vuorossa yhtä aikaa: Pyritään järjestämään aina sijaisen työpariksi kauemmin hoivakodissa työskennellyt työntekijä.

**-Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.

**-Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle.

**-Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat.

**-Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.

**-Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Tieto ei kulje, uuden asukkaan tietojen kulkeminen ja saaminen. Asukkaiden tunnistaminen: Asiakastietojärjestelmä Hilikkaan jokaisesta asukkaasta ajantasainen valokuva Hilkan etusivulle. Tiedon kulkeminen eri kerrosten välillä. Kaikki viestintä Hilikka- asiakastietojärjestelmän kautta.

#### **Riskien hallinnan työnjako**

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit. Jokaisella työntekijällä on myös vastuu riskinhallinnan osa-alueista yhdessä esimiehen kanssa. Vastuualueita on kuvattu hoitajan työnkuvauksessa sekä omahoitajan kuvauksessa.

Uudet työntekijät tulevat saamaan perehdytyksen, joka dokumentoidaan perehdytyskaavakkeeseen. Perehdytys tapahtuu yksilöittäin tai yhdessä Valo-perehdytysalustan kautta. Attendo Tuulikin perehdytysvastaavana toimii yksikön tiiminvetäjä.

#### **Riskinhallinta infektio- ja tartuntotiloihin liittyen**

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yksimishygieneia 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 asukkailla hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystyöntekijöiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia 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/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravaroitustoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
  - 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 asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketuspinnat, 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/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaisoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

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

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
  - *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 lääkemuuutokset 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.
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* 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, 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 kahden päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia.
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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, määrittellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna, yksikössä on käytössä myös erillinen poikkeamakansio. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio, laatukoordinaattori vie poikkeamat Attendo Quality-järjestelmään, jossa johtaja myös kommentoi niitä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Attendo Tuulikissa poikkeamat käydään läpi kuukausittain palaverissa, näiden keskusteluiden tarkoituksena on kehittää toimintaa, muuttaa toimintatapoja esille tulleiden poikkeamien pohjalta.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön perehdytyskansiossa sekä ilmoitustaululta ja tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta, sekä asiasta keskustellaan perehdytystilanteissa, kuukausipalaverissa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, hoivakodin ilmoitustaululla, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Attendo Tuulikissa johtaja laittaa palaverimuistion työntekijöille sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta sekä palaverimuistio tulostetaan toimistoon, jotta kaikki sijaisetkin näkevät muistion. Muistio kuitataan allekirjoituksella luetuksi.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Omaisille/läheisille tiedotetaan säännöllisesti hoivakodin muutoksista, tapahtumista ja arjesta kaksi kertaa vuodessa Omaiskirjeellä. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.



#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön vastuhenkilö yhdessä esimiehen kanssa vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma tullaan käymään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja siihen tehdään tarvittavat muutokset myös toiminnan muuttuessa.

##### **Yksikön vastuhenkilö**

Katja Niska

##### **Yksikön esimies**

Katja Niska

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

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön tiiminvetäjä yhdessä yksikön esimiehen kanssa ja suunnitelman päivittäminen on kirjattu vuosikelloon. Vastuhenkilö yhdessä henkilökunnan ja johtajan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Omavalvontasuunnitelma on esillä kansiossa jokaisen kerroksen päiväsalissa, jossa se on asiakkaiden, omaisten/läheisten sekä muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma tullaan myös julkaisemaan hoivakodin verkkosivuilla.

## 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 hoivakotiin. Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava Lapin hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Attendo Tuulikissa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asiakkaan palvelutarvetta ja vointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä, vähintään 3 kuukauden välein, tai aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Attendo Tuulikissamm. RAI- mittarilla. RAI on otettu käyttöön vuoden 2021 aikana.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja, joka vastaa myös muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Asukkaita ja omaisia kannustetaan olemaan mukana hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä. Päivittäminen tehdään kolmen kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Tuulikissa jokainen omahoitaja huolehtii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa (asukkaan niin halutessa). Omahoitaja on asukkaan muuton jälkeen yhteydessä omaiseen ja sopii yhteisen keskusteluajan.

### 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

#### 5.3.1 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.

Yksi Attendo Tuulikin toiminnan perusteista on asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan sekä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Attendo Tuulikin arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin päätöksiin ja ratkaisuihin. Tehtävänämmä on huolehtia, että itsemääräämisoikeus ei mene asiakkaan hyvän hoidon edelle, mm. välttämättömän lääkehoidon toteuttaminen. Hyvän hoidon tue Tuulikissa on, että asiakkaan hoidosta ja terveydestä huolehditaan asiantuntevasti ja ammattitaidolla.

Kaikissa asioissa kuuntelemme asukkaan mielipiteen. Vaikeissa tilanteissa keskustelemme auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan. Käymme tällaiset tilanteet läpi myös omaisen kanssa.



### 5.3.2. 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 Atten don eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti Tuulikissa tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla hoitavan lääkärin lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Attendo Tuulikissa rajoittamistoimenpiteinä käytetään asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi sängyn laitojen nostoa sekä turvavyötä/ tai haaravyötä pyörätuolissa. Näihin toimenpiteisiin on aina lääkärin kirjallinen lupa ja rajoittamiset kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään jokaisessa työvuorossa. Harvinaisemmin käytettyjä ja lääkärin tarkasti harkitsema rajoittamistoimenpiteenä on hygieniahaalarit.

Päätöksiä rajoitteista tekee aina lääkäri yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Yksikön johtaja ja sairaanhoitaja seuraavat, valvovat ja huolehtivat että rajoitteiden käytön tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti esim. valvomalla, että rajoittamistoimenpiteiden kaavakkeet on arvioitu kolmen kuukauden välein yhteistyössä lääkärin kanssa. Rajoittamiskeinona voidaan harkinnan ja arvioin jälkeen käyttää rajoittavia välineitä, asusteita tai kemiallista rajoittamista. Ja rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti.

Omaavontasuunnitelman päivittämishetkellä lokakuussa 2023 Attendo Tuulikissa ei ole käytössä kemiallista rajoittamista.

Yksikön rajoittamistoimenpiteistä on laadittu yhteenvedotaulukko, jota pidetään ajan tasalla. Taulukko on liitetiedostona yksikön tiedoissa Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Taulukko on sekä yksikön johtajan ja sairaanhoitajan, että yksikön lääkärin allekirjoittama ja se päivitetään lääkärintietojen yhteydessä ja tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa.

Tuulikissa seurataan ja arvioidaan rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta koko ajan. Sairaanhoitaja arvioi lääkärin kanssa säännöllisin väliajoin rajoittamistoimenpiteet sekä tarpeen ja työntekijät arvioivat jokapäiväisessä työssä rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja tarpeellisuutta. Työntekijät kokeilevat vaihtoehtoisia menettelytapoja, joissa ei tarvitse turvautua rajoittamisiin, esimerkiksi työntekijät kävelyttävät asukkaan istumaan ruokapöydän ääreen ja tuoli lähelle pöytää. Jolloin ei tarvitsisi vyötä, kuten pyörätuolissa. Työntekijät arvioivat rajoittamistoimen tarpeellisuutta, jättämällä välillä sen pois ja seuraavat ja arvioivat vaikutusta ja tarvetta terveydelle ja turvallisuudelle.

### 5.3.3 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). Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen.

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

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

## 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikössämme kannustetaan omaisia antamaan palautetta päivittäin sekä järjestämme omaisten iltapäiväkahveja, joissa käymme avointa keskustelua omaisten kanssa sekä kuuntelemme ja otamme vastaan palautetta ja kehittämisideoita. Kannustamme omaisia avoimeen ilmapiiriin.

Kuuntelemme ja kunnioitamme asukkaiden mielipidettä ja esityksiä, asukkaan mielipiteellä ja viihtyvyydellä on tärkeä asema laadun mittaamisessa.

### 5.4.1 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.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asiakkaille, omaisille ja läheisille esim. läheistenillan tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.

Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Hoitajat keskustelevat omaisten kanssa ja kysyvät aina, onko annettavaa palautetta.

Johtajalle palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla.

### 5.4.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saadu 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 laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Kaikki palaute käsitellään Attendo Tuulikin sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Lisäksi käytössä laatu- ja vaikuttavuusmittaristo, jonka avulla toimintaa johdetaan asukaslähtöisesti.

## 5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### a) Muistutuksen vastaanottaja

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaisiaan/läheisiään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään johtajalle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho, (annamme vastaukseen oman selvityksemme). Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle.

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

Satu Peurasaari, puh. **040 572 3793** (puhelinaika ti ja to klo 10-12)

[satu.peurasaari@turvapoiju.fi](mailto:satu.peurasaari@turvapoiju.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Hoivakoti Tuulikista yhteystiedot löytyvät päiväsalien ilmoitustauluilta.

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 palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, joista dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

**e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, 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.

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

Tuulikissa jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, lähtökohdat ja tavoitteet, mieltymykset ja 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.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaaminen lähtee Tuulikissa hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, mm. seuraavin keinoin:

Asiakkaan elämänkuku, kulttuuri, tottumukset ja tavat sekä mielipuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat (mielimusiikki, harrastukset, aiempi työelämä) kartoitetaan.

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yönille omaan tahtiin mahdollisuuksien mukaan. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmää sekä riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta niissä voidaan joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista kulttuuria ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintatunneilla (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita). Asukkaan yksilöllinen viriketoiminta kirjataan Hilikka asukastieto järjestelmään.
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

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

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

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

Attendo Tuulikin ruoat valmistetaan läheisen Attendo Mittumaarin keittiössä. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 15.30-16 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Asukkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Attendo Tuulikissa ravitsemusyhdyshenkilönä toimii Maria Lehto. Ravitsemusyhdyshenkilö on suorittanut Valo-järjestelmässä kahdeksan tunnin ravitsemuskoulutuksen, sekä osallistunut useisiin Attendon järjestämiin ravitsemuskoulutuksiin- ja perehdytyksiin. Tämän lisäksi koko henkilökunta on käynyt tai käymässä Valo-järjestelmässä olevan ravitsemuskoulutuksen.

## 6.3 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. Käsihygienian ohjeistus löytyy yleisestä aulasta ja hoivakodin oven vieressä, eteisessä sekä yleisissä tiloissa on käsidesinfektioita, jota suositellaan käyttämään hoivakotiin tullessa ja sieltä lähtiessä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitetsuojaa kunnioittaen. Attendo Tuulikin hygieniasta vastaava hoitaja huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu myös Mehiläinen Länsi-Pohjan järjestämiin hygieniayhdyshenkilökoulutuksiin.

## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Hammashoito:** suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäripalveluissa pyritään käyttämään asiakkaan aiemmin käyttämää hammaslääkäripalvelua. Suuhygienisti tekee säännölliset kotikäynnit hoivakodilla, tällöin jokaisella asukkaalla on mahdollisuus saada henkilökohtainen suunhoitosuunnitelma.

**Kiireetön sairaanhoito:** asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri tai oma terveyskeskus. Lääkäri käy kerran kuukaudessa hoivakodilla. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä mm. saattohoitotilanteissa sekä kotisairaala käy antamassa asiakkaille suonensisäiset antibioottihoidot.

**Kiireellinen sairaanhoito:** päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu arkipäivisin klo 8-16 Lapin hyvinvointialueen Tomion kiirevastaanotolla. Arkisin klo 16–8, viikonloppuisin ja arkipäivinä vuorokauden ympäri päivystys Kemissä Mehiläinen Länsi-Pohjan akuuttiklinikalla. Asiakkaalle laitetaan sairaanhoitaja lähete aina mukaan.

**Äkillinen kuolemantapaus:** soitetään ensisijaisesti omalle lääkärielle tai päivystävälle lääkärielle, jolta saa lisäohjeita. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi tekstiviestillä.

#### **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.

Yksikön henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa lääkärin ohjeistuksen mukaan mm. seuraavin keinoin: jokapäiväisissä päivittäisissä toiminnoissa seurataan asukkaan vointia, lisäksi verenpainetta, painoa, verensokeria jne. Paino, verenpaine ja pulssi mitataan jokaiselta asukkaalta vähintään kerran kuukaudessa. Laboratorionäytteet otetaan hoivakodin sairaanhoitajan toimesta. Lääkityksen jatkuvaa arviointia tehdään kuukausittain yhteistyössä lääkärin kanssa.

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

Hoivakodin sairaanhoitaja yhteistyössä hoivakodin koulutetun henkilökunnan kanssa toteuttavat asukkaiden sairaanhoitoa. Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Asukkaat asioivat terveysasemalla tarpeen mukaan. Lääkäri käy kierrolla noin kerran kuukaudessa ja hänet tavoittaa puhelimitse päivittäin.

### **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 hoivakodin johtaja sekä sairaanhoitaja. 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 yksikön sairaanhoitajilla. Hän myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Paula Vuollo.**

Sairaanhoitaja voi koulutuksensa perusteella toteuttaa lääkehoitoa monipuolisesti (lääkkeiden tilaaminen, jakaminen ja antaminen luonnollista tietä ja injektiona). Sairaanhoitaja vastaa toimintayksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja siten kantaa erityistä vastuuta siitä, että lääkehoito on asukkaille turvallista. Sairaanhoitaja vastaa esimerkiksi muiden ammattiryhmien ohjaamisesta ja perehdytyksestä. Osaamisen näytöt tehdään laillistetulle terveydenhuollon ammattihenkilölle yksikössä.

Attendo Tuulikissa asiakkaiden lääkehoitoa toteuttavat lääkehoidon luvat omaavat työntekijät. Lääkkeet tilataan asukkaille sähköisen järjestelmän kautta, samoin annosjakelun piirissä oleville asukkaille. Vastuuhenkilönä lääkehoidossa toimii Attendo Tuulikin sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja valvoo lääkehoidon toteutumista ja vaikuttavuutta osaltaan ja tekee yhteistyötä hoitavan lääkärin kanssa. Annosjakeluun liittyvät prosessit on kuvattu Attendo Tuulikin lääkehoitosuunnitelmaan.

### **6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintatavoilla. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Attendo Tuulikki tekee yhteistyötä mm. terveyskeskuksen, Nordlabin, kotisairaalan, taksien, poliklinikan, suuhygienistin, hammasteknikon, apuvälinelainaamon, hoitotarvikejakelun, kirjaston, jalkahoitajan sekä kampaajan kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös apteekkien kanssa asukkaiden lääkeasioissa.

Lääkkeet tilataan sähköisesti Oulun Hansa apteekista ja palveluun sisältyy lääkkeiden toimittamisen lisäksi farmaseutin tekemä lääkehoidon arviointi-palvelu. Tämä lääkehoidon arvio käydään läpi myös yhdessä hoitavan lääkärin kanssa.

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

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.

Attendo Tuulikissa alihankintana tuotetut palvelut: kiinteistöhuolto Coorilta, ruokakuljetukset ja pesulapalvelu Tornion työvoimalasäätiöltä sekä apuvälineiden ja sähkösänkyjen huolto Allumedical. Annosjakelu ostetaan Oulun Hansa apteekista.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

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

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

Henkilöstölle tullaan järjestämään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista tehdään asianmukainen dokumentointi. Tuulikin henkilökunta on käynyt Sammutinhuolto Redin järjestämän palokoulutuksen tammikuussa 2022. Seuraava paloturvallisuus koulutus on suunniteltu helmikuulle 2024.



## 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.

- Yksikön esimies on Katja Niska

- Yksikön tiimivetäjän on Soile Jussila (sairaanhoitaja)

- Tämän lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, siistijä sekä hoiva-avustaja.

#### **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. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Esimerkiksi sairaustapauksissa toimitaan seuraavalla tavalla:

Ensimmäisenä sairastumisesta ilmoitetaan yksikköön, jossa vuorossa oleva hoitaja alkaa hankkimaan sijaista vuoroon. Arkipäivisin klo 8-16 ilmoita tieto yksikön esimiehelle. Mikäli sairastut illalla, yöllä tai viikonloppuna ilmoita asiasta vuorossa olevalle hoitajalle ja soita esimiehelle heti arki-aamuna klo 8.

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

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

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvuorot, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Rekrytointikoordinaattori auttaa myös sijaisten hankinnassa.

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

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Atendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistuen 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.

Perehdytykseen kuuluu myös omahoitajan tehtäviin sekä asukkaiden asioihin perehtyminen, tässä apuna on yksikön kokenut työntekijä.

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

## 7.2 TOIMITILAT

Tuulikki sijaitsee remontoidussa kolmikerroksisessa kiinteistössä osoitteessa Keskikatu 11, 95400 Tornio. Yksikössä on kolme ryhmäkotiä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen huoneissa on sänky, patja ja verhot. Asukas voi kalustaa asuntonsa omilla tutuilla huonekaluillaan. Palveluasumisen huoneet asukas sisustaa kokonaan itse.

Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Tuulikin jokaisessa kerroksessa on omat oleskelu- ja ruokailutilat, sekä ryhmäkeittiö. Toisessa kerroksessa on iso koko talon levyinen terassi, jonne on katettu puutarhakalusteet. Jokaisesta kerroksesta asukkaita on helppo kuljettaa myös terassille ulkoilemaan hissien avulla.

Kulku kerrokseen tapahtuu tilavan hissien avulla.

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 ja tullaan luiskaamaan edelleen.
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan 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

Ryhmäkotien yhteinen sauna löytyy rakennuksen kellarikerroksesta, jonne kulkeminen onnistuu sujuvasti hissillä. Kellaritiloista löytyy myös pyykkitupa. Halutessaan asukkaat voivat osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä tai hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan asukkaan omien mieltymysten mukaisesti.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. 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 isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

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 ASUKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Attendo Tuulikissa on käytössä 9Solutions- hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajien puhelimeen). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja 9Solutions. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisiin laitehuoltoihin.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

***Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot***  
*Hoivakodin johtaja Katja Niska (katja.niska@attendo.fi) p. 044 4072391*

## 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 löytyy toimistotilan kaapista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia välineitä, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, tulehdusarvo mittari, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Aukkaan omahoitaja, sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin 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 kalibrointitieteys 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). [http://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](http://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Katja Niska ([katja.niska@attendo.fi](mailto:katja.niska@attendo.fi)) p. 044407 2391

## 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 löytyvät perehdytyskansioista. 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.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan 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 jokin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI), 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**

Tietoturva- ja tietosuojapäällikkö, Attendo Oy:

Sanna Ketopaikka

PL750, Itämerenkatu 9

00181 Helsinki

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

Data Protection Officer, Attendo Group:

Vencel Hodák

Attendo AB, Box 715

18217 Danderyd, Sweden

[dataprotection@attendo.se](mailto:dataprotection@attendo.se)

### **Yksikön esimiehen tiedot**

Katja Niska ([katja.niska@attendo.fi](mailto:katja.niska@attendo.fi)) p. 0444 072391

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### **Asukkailla, henkilökunnalla ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**

Omaohjaavien toimenpiteiden toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omaohjaus toteutuu käytännössä.

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaohjaavien toimenpiteiden suunnitelmassa, 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.

Tarkoituksena on muuttaa palveluasumisen huoneet ympärivuorokautiseen palveluasumisen asunnoiksi sekä avata tähän asti tyhjillään ollut kolmas kerros ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköksi.

### **Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

Tuulikissa työskentelee tekeviä ja motivoituneita hoitajia, jotka ovat ystävällisiä ja huumorintajuisia. Tuulikissa kunnioitetaan toisten osaamista. Kehitettävää on vielä yhteen hiileen puhaltamisessa ja 100% vastuun kantamisessa. Hoitajilla on asukkaisiin hyvä keskustelu-yhteys ja läsnäolo. Asukkaiden kanssa tehdään paljon asioita yhdessä ja heidät otetaan mukaan päivittäisiin askareisiin. Toimintaan kannustetaan kaikkia mukaan.

Tavoitteenamme on lisätä vielä omaisyhteistyötä, jokainen omahoitaja selvittää parhaimman ja toimivimman yhteistyötävän omaisen kanssa. Kohtaamme jokaisen yksikköön tulevan omaisen ja päivitämme säännöllisesti kuvia arjestamme Instagram tilillemme. Asukastytyväisyyskyselyä ei toteutettu talossa vallinneen haastavan koronatilan vuoksi.

**KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023** Attendo

**Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

<p><b>Tuulikin hoitajat:</b></p> <p>Tekeviä ja motivoituneita hoitajia.</p> <p>Ystävällisyys</p> <p>Huumorintaju</p> <p>Kunnioitetaan toisen osaamista.</p> <p><b>Kehitettävää:</b></p> <p>100% vastuu jokaisella – vastuunkantaminen</p> <p>Yhteen hiileen puhaltaminen.</p> <p>Tehdään asiat niin, että seuraavan työntekijän on mukava tulla töihin.</p> <p>Löydetään jokaisesta päivästä jotakin hyvää.</p>	<p><b>Asukkaat:</b></p> <p>Hyvä keskustelu-yhteys ja läsnäolo</p> <p>Tehdään paljon asioita yhdessä.</p> <p>Kannustetaan kaikkia mukaan toimintaan.</p> <p>Panostetaan enemmän säännöllisiin omahoitajajhetkiin.</p>	<p><b>Läheiset:</b></p> <p>Lisätään omaisyhteistyötä. –omahoitaja soittaa kerran kuukaudessa</p> <p>Kohdataan jokainen yksikköön tuleva omainen.</p> <p>Säännöllisesti kuvia Instagramiin.</p>
---	--	--

Henkilöstötyytyväisyys (nNPS, 10/2022) 71

Asukas-tyytyväisyys (NPS 10/2022) -

Läheistytyväisyys (nNPS 10/2022) 17



**Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi**

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Attendo Tuulikin kehittämisskohteet löytyvät alla olevasta kuvasta

Miten tavoitteita seurataan?

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Henkilöstön tyytyväisyyden turvaaminen.</p> <p>Asukkaiden tyytyväisyyden turvaaminen.</p> <p>Omaisten tyytyväisyyden turvaaminen.</p>	<p>Parantaa henkilöstön tyytyväisyyttä - tavoitteena tyytyväinen ja hyvinvoiva työyhteisö. Puhalletaan yhteen hilseen tuetaan toisia, ei puhuta selän takana. Ammattitaidon jakaminen.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyä ei vaikea koronatilanteen vuoksi pystytty toteuttamaan.</p> <p>Asukkaiden turvallinen ja hyvä hoito. Kokonaisvaltainen hyvinvointi ja mielekäs arki. Sopivasti lepoa ja virikkeitä</p> <p>Tyytyväiset omaiset, avoin keskusteluyhteys. Lisätään yhteydenottoja. Huomioidaan omaiset henkilökohtaisesti.</p>	<p><i>Näissä kaikissa asioissa aikatauluna on koko vuosi. Vuoden aikana panostamme entistä enemmän niin itseemme hoitajina ja työkevereina kuin asukkaisiin ja omaisiin.</i></p>	<p>Koko henkilökunta: kehu, kiitä, kannusta ja korjaa.</p>

Attendo-kodin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiantuntijien ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Attendo-kodin sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi joulukuussa 2021. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan Attendo-kotitasolla, sen johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, onko 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 konsernitason tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asukkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on tehty kesäkuussa 2022.

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Torniossa 9.10.2023	
Allekirjoitus <i>Katja Niska</i>	Nimenselvennys Katja Niska

## 11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/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/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4d6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4d6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)