



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Attendo

Attendo Oy, PL 750, 00181 Helsinki. Puh 0306 342 000. www.attendo.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	6
4.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	7
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
Liite 1 Attendo Loviisanhovin kehittämissuunnitelma 2024.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: LOVIISA Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Loviisanhovi		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Arkkitehdintie 8, 07900 LOVIISA		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, vanhuksat 41 paikkaa. Toistaiseksi entisissä palveluasumisen asunnoissa asuvilla vuokra-suhteet sekä välilliset palvelut.		
Toimintayksikön katuosoite Arkkitehdintie 8, LOVIISA		
Postinumero 07900	Postitoimipaikka LOVIISA	
Toimintayksikön vastaava esimies Anttila Eini, Sairaanhoidtaja AMK, JYEAT	Puhelin 044 494 18 10	
Sähköposti eini.anttila@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.1.2018		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen (1.12.2023 lupamuutos – yhteisöllisen asumisen paikat 10kpl muutetaan ympärivuorokautiseksi palveluksi - yht. 41 paikkaa)		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 26.1.2018	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Coor/Kiinteistöhuolto Kiviranta Puutarhanhoito: Purti-Flora Tietoturvajäte: Lassila&Tikanoja		

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

Toiminta-ajatus

Attendo Loviisanhovi (yhteensä 41 asukaspaikkaa) toimii yksi kerroksisessa uudisrakennuksessa osoitteessa Arkkitehdintie 8, LOVIISA. Yksikössä tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille.

Ympärivuorokautiseen hoivaan voi tulla asukkaaksi (Ryhmäkoti Ainola, 21 paikkaa, Karelia 10 paikkaa, Jukola 10 paikkaa) joko Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen päätöksellä tai vaihtoehtoisesti palvelusetelillä. Attendo Loviisanhovin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tavoitteenamme on turvata jokaiselle asukkaalle laadukas, turvallinen ja ”omannäköinen” elämä elämänsä loppuun asti. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella sekä kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne kuitenkin säilyy. Hoitoa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet. Hoitotyön päämääränä on aina asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Ympäri vuorokauden työskentelevä hoitohenkilöstö toimii voimavarakeskeisen toimintamallin mukaisesti. Voimavarakeskeinen toimintamalli on asukaslähtöinen, kokonaisvaltainen asukkaan fyysisistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä arvioiva, tukeva ja ylläpitävä hoidollinen näkemys ja toimintatapa. Keskeistä on mahdollisuuksien mukaan asukkaan kuuleminen, hänen sekä hänen läheistensä ja hoitajien välinen yhteistyö.

Hoitofilosofiaamme kuuluvat omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus sekä ennen kaikkea kodikkuus. Hoitofilosofiaamme olemme liittäneet myös taiteen ja kulttuurin, Attendo Loviisanhovi onkin yksi Attendo Oy:n teemahoivakodeista. Hoivakodin arjessa taide- ja kulttuuri näkyy monipuolisina aktiviteetteina, joiden tarkoituksena on lisätä muun muassa yhteisöllisyyttä, osallisuutta, sallivuutta sekä sairauksista huolimatta vahvistaa asukkaan luottamusta itsen ja elämään. Lisäksi luovuus tuo iloa jokapäiväiseen arkeen! Hyvinvointia tukevat myös tapahtumat, mitkä tarjoavat asukkaille mm. kulttuurielämyksiä, teatteri-, musiikki- ja viihde-esityksiä, hartaushetkiä, yhteislauluhetkiä, retkiä jne.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Attendo Loviisanhovi on ollut toiminnassa kesästä 2018. Käymme arvoja ja siihen liittyvää keskustelua usein läpi niin kuukausipalaverissa kuin päivittäisen arjen toimintojen yhteydessä. Suunnittelemme ja muutamme toimintatapojamme jatkuvan kehittämisen ja kehittymisen periaatteella. Iloitsimme arjen onnistumisista. Yksikössämme toimii laatukoordinaattori (Mia Lipponen) jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa auttaa työntekijöitämme tekemään mm. asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat arvojemme mukaisesti. Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Laadukas asiakaspalvelu on meille kunnia-asia.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Attendo Loviisanhoviissa seuraavat riskit saattavat aiheuttaa asiakasturvallisuuden vaaratilanteen, jonka vuoksi alla olevat asiat on tunnistettu ja listattu:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Puutteellinen työntekijän perehdyttäminen, vuorotyö sekä tartuntataudit
→ Vastuu yksikön johtajalla yhdessä tiiminvetäjän kanssa unohtamatta työntekijän omaa vastuuta.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet
→ Vastuu sairaanhoitajilla yhdessä muun henkilöstön kanssa
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
→ Vastuu yksikönjohtajalla yhdessä tiiminvetäjän ja muun henkilöstön kanssa
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen sekä tehtävänkuvan ymmärtäminen
→ Vastuu yksikönjohtajalla
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
→ Vastuu yksikön johtajalla ja yhdessä henkilöstön kanssa.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta kokonaisuudessaan on koko työyhteisön yhteinen asia, mutta viime kädessä siitä vastaa kuitenkin yksikön esimies. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa.

Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esille huomaamia epäkohtia ja raportoimana niistä joko suullisesti tai kirjallisesti yksikön esimiehelle, tämä on jokaisen työntekijän velvollisuus. Lääkehoidon lupa- ja perehdytysprosessia on tarkennettu ja siihen liittyvät asiat käydään läpi uuden työntekijän aloittaessa työsuhteessa. Lääkehoitoon liittyvää perehdytystä annetaan myös "vanhoille" työntekijöille säännöllisesti joko yksilötasolla tai kuukausipalaverien yhteydessä sekä aina tarvittaessa.

Attendon perehdytysohjelma VALO on otettu käyttöön 2021. Sen tarkoituksena on selkeyttää perehdytysprosessia, ja sitä kautta lisätä asukasturvallisuutta sekä muutenkin helpottaa jokapäiväistä arjen työtä. VALO on sähköinen järjestelmä, josta uusien työntekijöiden lisäksi myös pidempään työskennelleet henkilöt voivat lukea ja tarkistaa organisaation ohjeistuksia liittyen esim. lääkelupaprosessiin, tietosuojaan jne. Kurssisuorituksia seurataan esihenkilön ja tiiminvetäjän taholta.

Hyvillä hygieniakäytännöillä sekä noudattamalla tartuntatautilakiin liittyviä ohjeistuksia ehkäisemme tarttuvia tauteja, yhteistyötä Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa tehdään aina tarvittaessa. Hygieniavastaava toimii linkkinä yksikön ja hygieniahoitajan välillä.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa sekä alueellisissa työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Attendolla on siirrytty alueelliseen työsuojeluun 1.1.2019. Yksikköme kuuluu Läntisen Kymenlaakson työsuojelualueeseen, johon kuuluu Loviisan, Porvoon, Pornaisten, Mäntsälän ja Sipoon hoivayksiköt. Alueemme uusi työsuojeluvaltuutettu valittiin marraskuussa 2021. Jokapäiväisen riskienhallinnan lisäksi johtaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa suorittaa vähintään neljännesvuosittain turvallisuuskierroksen, jolla pyritään huomamaan/huomioimaan epäkohtia/riskejä liittyen tiloihin ja toimintaan. Turvallisuuskierroksen tarkoituksena on taata turvallinen toimintaympäristö niin asukkaille kuin henkilökunnallekin. Esihenkilö ylläpitää paloturvallista toimintaa ja jakaa infoa säännöllisin väliajoin. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisin väliajoin.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja ne käsitellään vähintään kuukausikokouksissa

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Lomake on löydettävissä N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
2. 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. Yksikön johtaja yhdessä laatukoordinaattorin kanssa seuraa poikkeamia, niiden määrää ja laatua. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään henkilökunnan palaverissa ja dokumentoidaan muistioon. Alkuperäiset ilmoitukset ovat yksikön johtajan mapissa.
3. Tarkoituksena on oppia virheistä sekä huomata riskejä päivittäisessä työssä sekä tehdä kehitystoimenpiteitä niiden ehkäisemiseksi. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.
4. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään. Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.
5. Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohdia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä tulostettuna ilmoitustaululta. Ilmoitusvelvollisuutta käydään läpi säännöllisesti palaverissa sekä aina muodostettaessa uusi työsuhde.

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

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on 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 yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta (Hilikka viesti), tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, joiden palaverimuistio on dokumentoitu sähköisesti. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti vähintään kuukausittain.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavalonnan suunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esihenkilö

Hoivakodin johtaja Eini Anttila. Puh. 044 4941810

Omaavalonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavalonnan suunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Lisäksi eri kohtia (esim. visio ja arvot, ilmoitusvelvollisuus, riskienhallinta) työstetään säännöllisesti yksikön palaverissa.

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Omaavalonnan suunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka on luettavissa Attendo Loviisanhovin sisäntuloaulassa. Omaavalonnan suunnitelma luku kuitataan kaikilta työntekijöiltä. Omaavalonnan suunnitelma on Attendo Loviisanhovin nettisivulla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava Hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Ennen tehostetun palveluasumisen päätöstä Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue (tai muu sijoitettava hyvinvointialue) tekee oman käytäntönsä mukaisen arvioinnin, joka Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueella tarkoittaa toimintakyvyntarkoitusta hyödyntäen MMSE testiä, RAI-arviointia, Barthelin indeksiä sekä hoitotyön yhteenvedoa. Myös omaisia kuullaan tarvittaessa. Kun asukas on muuttanut Loviisanhovin ympärivuorokautiseen tehostettuun palveluasumiseen, seurataan asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla:

- MMSE (muisti), MNA (ravitsemus), RAI-mittariston käyttöönotto aloitettiin vuoden 2022 alussa, GDS15 (masennus) Barthel-lomake, kaatumisvaaran arviointi (FRAT).
- Tukena palvelutarpeen/toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään myös fysiologisia mittauksia (esim. RR, verensokeri, paino, turvotukset jne). Lisäksi tarpeen mukaan täytetään muita kyselyitä esim. AUDIT-kyselyä.
- Toimintakykyä, asukkaan hyvinvointia ja terveydentilaa arvioidaan päivittäin hoitajan toimesta havainnoiden ja keskustelemalla sekä raportoiden suullisesti ja kirjallisesti.
- Myös omaisten näkökulmaa kuullaan halutessa/tarvittaessa, sillä omaisten haastattelulla saadaan kokonaisvaltaisempi kuva asukkaan tilasta.

Omahoitajalla on tärkeä rooli toimintakyvyn ja hyvinvoinnin arviossa. Aina uuden asiakkaan muuttaessa omahoitaja perehtyy asukkaaseen tarkemmin hyödyntäen organisaation sisäisiä lomakkeita. Yksikön vastuulääkäri osallistuu myös arviointiprosessiin, jokaiselle asukkaalle tehdään ns. tulotarkastus. Asiakkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Myös omaisten ääni otetaan huomioon.

4.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan viimeistään 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa omahoitaja. Ympäri vuorokautisessa hoivassa hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana on käydyt keskustelut asukkaalla ja omaisten kanssa sekä lääkärin tekemä alkukartoitus. Pidämme tärkeänä kuulla asukkaalla elämänsä historiaa, mieltymyksen kohteita sekä muita asukkaalle merkityksellisiä asioita, jotta suunnitelma olisi mahdollisimman yksilöllinen. Suunnitelman päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Itse suunnitelma otsikoineen ja kysymyksineen ohjaa suunnitelman kirjaajaa huomioimaan asiat laajasti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy Hilkka-potilastietojärjestelmästä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

Yksikön esihenkilö ja laatukoordinaattori seuraavat hoito- ja palvelusuunnitelmien sisältöä ja päivitysaikataulua ja tarvittaessa avustavat sen päivittämisessä.

Tarpeen mukaan asukkaista tehdään myös hoitotyön yhteenvetoja, jotka kirjaa useimmiten sairaanhoitaja.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Erittäin tärkeää on, että hoitohenkilökunta tuntee asukkaalla tavat ja tottumukset, jotta niitä voidaan jatkaa myös esim. mahdollisen muistisairauden edetessä, jolloin asukas ei pysty enää ilmaisemaan tahtoaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee muistaa, että asukkaalla on oikeus vaihtaa mielipidettä. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaalla ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Haluamme korostaa, että Attendo Loviisanhovi on koti, jossa jokaisella on oikeus olla ja elää omannäköistä elämää, huomioiden kuitenkin turvallisuus. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat rytmittämässä yksikön arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa. Asukkaalla ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän osa-alueissa on huomioitava mahdollisuuksien mukaan ja ne kirjataan ylös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Onkin tärkeää, että kun asukas pystyy vielä ilmaisemaan tahtoaan, kirjataan asiat ylös. Asukkaalla toiveiden liittyen niin hoitoon kuin arkisiin asioihin, tulisi olla niin henkilökunnan kuin myös omaistenkin tiedossa. Mm. vuorokausirytmien, ateriatottumukset, vaatetus, hengelliset tarpeet, tavat ja muut tottumukset ovat asioita, joita kartoitetaan jo tulovaiheessa ja niitä kunnioitetaan. Tulee muistaa, että kodinomaisuus ja rutiinit tarkoittavat jokaiselle ihmiselle eri asioita, toinen ihminen ei voi päättää, mikä on toisen hyvä. Esimerkiksi jollekin asukkaalle on tärkeää, että hänen kyntensä on lakattu ja hän saa osallistua päivän tekemisiin/aktiviteetteihin. Toiselle asukkaalle puolestaan voi olla riittävää ja elämänlaatua tukevaa, että hän saa katsoa ikkunasta ulos seuraten luonnon elämää. Kolmannelle voi olla tärkeää, että hän saa juoda päiväkahvin aina klo 14.00.

Pyrimme siihen, että jokapäiväisessä arjessa asukas saa itse vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin, esim. mitä laitetaan päälle, haluaako asukas nukkua pidempään, mikä ruoka maistuu jne. Tehtävänä on pohtia eri vaihtoehtoja, jotta hoito ja huolenpito toteutuvat eettisesti hyväksyttävällä tavalla. Huomiomme turvallisuuden näkökulman, mutta vältämme ylisuojelua ja sen aiheuttamaa asukkaalla mahdollista liikkumattomuutta. Jokainen asukas yhdessä omaistensa kanssa sisustaa huoneensa omannäköisesti, mikä on myös tärkeää. Meillä Loviisanhovissa ei ole vierailuajkoja, vaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita tapaamaan läheistään ja osallistumaan tämän hoitoon. Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti Loviisanhovissa tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee aina olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoittamistoimenpiteistä on yksikössä koontilista, johon kirjataan rajoittamispäätöksen arviointi 3 kk välein. Rajoitteiden tarve arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa sekä vastuulääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Rajoitteen tulee olla lievintä mahdollista keino. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti joka vuorossa ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Loviisanhovissa vältämme viimeiseen saakka asukkaalla määräämistä, liittyy se sitten pesuihin, ruokailuun tai lääkehoitoon, sitomista tuoliin tai sänkyyn jne. Vaikka asukkaamme ovat pääsääntöisesti muistisairaita, on heillä oikeus koskemattomuuteen ja oman tahdon esille tuomiseen. Jotta tämä toteutuu, tulee henkilökunnalla olla erityisosaamista hoitaa ja kohdata muistisairaita. Jos kuitenkin asukkaalla oma terveys on uhattuna vaarantua esim. sen takia, ettei hän ole käynyt pitkään aikaan pesulla, voidaan pesut joutua tekemään vastentahtoisesti. Näissäkin tilanteissa toimitaan aina yksilöllisesti ja päätös tehdään moniammatillisesti vasta sitten, kun muut vaihtoehdot on huolellisesti mietitty.

Loviisanhoviassa pääulko- oven tulee olla lukittuna, sillä muistisairaana henkilön mennessä yksin ulos, voi seuraukset olla kohtalokkaat. Ulko-oven lukitseminen on rajoite, mutta tällä ehkäistään asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin vaarantuminen. Muutoin sallimme asukkaan liikkumisen koko talon sisällä ja ulkoilu mahdollistetaan turvallisella, esteettömällä sisäpihalla. Onkin tärkeää huolehtia siitä, että tilat ovat esteettömät ja sisustus sekä somistus ovat turvalliset. Rajoitteiksi katsotaan myös mm. hygieniahaalarin käyttö, pyörätuolissa käytettävä turvavyö, sängyn laitojen nostaminen, haaravyö, liikkumisvapauden muu rajoittaminen sekä äärikeinona lepositeet. On tärkeää, että omaisille + tarvittaessa muille tahoille kerrotaan selkeästi, mitkä asiat ovat rajoittamista. Emme halua, että toimimme ylisuojelevasti tai rajoitteita käytetään "varmuuden vuoksi" (esim. asukas sidotaan pyörätuoliin, jos hän vaikka joskus sattuisi tippumaan). Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyy myös hoitajan kyky arvioida esim. sitä, miten toimitaan asukkaan kieltäytyessä lääkkeistä. Perusohjeena kuitenkin on, että emme pakkolääkitse ketään. Asukkaan kieltäytyessä lääkkeistä keskustellaan aina hoitavan lääkärin kanssa lääkkeiden tarpeellisuudesta.

Mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden 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. Rajoittamistoimenpide arvioidaan joka kerta, kun sitä käytetään ja siitä tehdään merkintä asukkaan tietoihin. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön N-asetella ja intrassa. Ohjetta käydään läpi säännöllisin väliajoin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma 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 esihenkilön 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 potilasasiain osastoon.

Mahdollisen muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaita ja tämän omia kannustetaan antamaan palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi kehoitamme antamaan myös kehittämisideoita toimintamme tueksi. Pidämme myös asukaskokouksia vähintään vuosittain.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat tärkeä osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Asiakastytyväisyyskyselyt (asukkaat ja omaiset) tehdään 2 kertaa vuodessa. Palautetta voi lisäksi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse/sähköpostitse tai esim. www-sivujen palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä toivotaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden sekä omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Omaiset ja läheiset ovat aina riippumatta päivästä ja kellonajasta tervetulleita meille sekä osallistumaan oman omaisensa hoitoon ja sen suunnitteluun.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet, jotka kyselyiden tuloksista nousevat, käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa, sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa, tai tiedotamme näistä läheiskirjeellä. Kehittämistoimenpiteiden onnistumista pystymme seuraamaan uusilla kyselyillä. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Vuonna 2024 alkupuolella asiakastytyväisyys oli hyvällä tasolla. Asiakastytyväisyyttä mitattiin niin sisäisellä mittarilla. Vuonna 2024 painopiste tulee olemaan tiedonkulku, tiimityön ja päivittäisen työskentelyn organisoimisen kehittäminen, omahoitajuuden kehittäminen ja läheisyhteistyö. Koko henkilöstöä on osallistettu aktiiviteettimallin kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan:

Loviisan kaupunki
Perusturvakeskus sosiaalityöstä vastaava
PL 89
07901 LOVIISA

b) Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Neuvoo potilaan ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- Neuvoo ja auttaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoo kantelun tekemisessä
- Neuvoo muutoksenhaussa ja potilasvahinkotilanteissa
- Auttaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Hanna Collan
Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Puhelinaika ma ja to klo 9–13
040 514 2535
hanna.collan@itauusimaa.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 505 3050 Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Me kaikki, jotka työskentelemme Loviisanhovissa, riippumatta ammattinimikkeestä, tähtäämme asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukemiseen. Asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta ovat tukemassa ennen kaikkea koulutetut lähihoitajat yhdessä sairaanhoitajan, hoiva-avustajien sekä tukipalvelutyöntekijöiden kanssa. Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Hoitajan ydintehtävät ovat asiakkaan perustarpeista huolehtiminen (sis. lääkehoito), turvallisuudesta huolehtiminen (esim. ergonomia, raportointi, poikkeamat, apuvälineistä huolehtiminen, ympäristön siisteys), sosiaalisista tarpeista huolehtiminen (mielekäs arki, moniammatillinen tiimityö, kodinomaisuuden säilyttäminen). Edellä mainitun lisäksi sairaanhoitajan vastuualueina ovat mm. lääke- ja lääkärivastaavana toimiminen, sairaanhoidolliset asiat/toimenpiteet sekä lääkehoitoon perehdyttäminen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä eri tahojen kesken yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Suunnitelma on laadittava jokaiselle asiakkaalle sekä päivitettävä säännöllisesti. Käytössä on lisäksi Elämänlaadun check- lista, joka määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä auttaa omahoitajaa huomiomaan elämänlaadun kaikki osa-alueet.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta (kävellään vessaan/ruokasaliin jne, tehdään taukojumppaa), pukeutumisesta, seurustelusta (hoitaja seurustelee, mahdollistetaan asukkaiden välinen seurustelu, tuetaan omaisia ja läheisiä kanssakäymiseen), yhteisistä ruokailuhetkistä, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana.

Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti joko ohjaten tai avustaen asukasta.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää ja ne on suunniteltu ravitsemussuosittelun mukaisesti. Ruokailuhetket voivat kuitenkin joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita tunnustamalla. Yhteisöllistä toimintaa ovat mm. liikunta- ja seurusteluhetket, luku- ja kirjallisuuspiirit jne.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme, jos asukas niin haluaa.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan kuunnellen asukkaan toiveita.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa seurataan aktiviteettiä ja ulkoilukirjauksia, sekä yhteydenpitoa läheisiin.

Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään ja muutetaan enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arviointi asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Seurannan toteutuminen kuuluu kaikille asukasta hoitaville.

Omahoitajan 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 omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

4.3.2 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 on suunniteltu kansallisten ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Viime aikoina Attendo on kehittänyt ruokalistaa entisestään juuri ikäihmisille sopivaksi ja se on GERY:n hyväksymä. Loviisanhovissa ruoka tulee alueen yhteisestä keskuskeittiöstä ja lämmitetään hoitoapulaisten toimesta yksikössä. Ruokahuolto ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelmaa, joka päivitetään kerran vuodessa. Ruoka tulee Kotkan keskuskeittiöltä kylmänä ja lämmitetään yksikössä.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h (**huom.** aika saattaa olla pidempi, jos asukas itse ei halua syödä tai hän on tottunut erilaiseen rytmiin). Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen ei ole riittävää, 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 on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2024 Loviisanhovissa on käynnissä Danonen kanssa yhteistyöhanke aliravitsemuksen ennaltaehkäisyyn ja hoidon merkeissä.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Loviisanhovissa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Puhtauspalvelukansiossa on ohjeita myös aseptiselle työskentelylle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa yksikön hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön tukipalveluhenkilöstön kanssa.

Yksikön siisteydestä huolehtii siistijä yhdessä muiden tukipalvelutyöntekijöiden kanssa. Keittiötyöntekijän vastuualueena on keittiön puhtaus ja hän noudattaa terveysviranomaisten antamia määräyksiä ja omavalvontasuunnitelmaa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukashuoneiden siivous toteutetaan puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti viikoittain. Vuokralaisten huoneistojen siivouksesta sovitaan aina erikseen (asukkaalla on mahdollisuus ostaa siivousta tai hän voi toteuttaa sitä itse). Vaikka yleiset tilat ja asukashuoneet siivotaan siistijän toimesta ja keittiöstä huolehtii hoitoapulainen sekä siistijä yhteistyössä, hoitajat vastaavat oman työpisteensä siivouksesta (esim. äkilliset eritetahrat jne)

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptistä työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita ja tästä keskustellaan varsinkin silloin, jos uhkana on epidemia tms. Omaisista ja muita vierailijoita ohjataan käyttämään käsidesiä. Lisäksi työkaverin velvollisuus on puuttua, jos huomaa toisen henkilön toimivan epähygieenisesti. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Lisäksi hoitaja huolehtii omilla toimintatavoillaan, että työympäristö pysyy siistinä ja että toiminta on kaiken kaikkiaan hygieenistä.

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 intimitteettisuojaa kunnioittaen.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

Asiakkaiden hammashoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisen kuolemantapauksen ohjeistuksen noudattamisen varmistaminen yksikössä:

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa. Kerran vuodessa hammaslääkäri / suuhygienisti kiertää kaikki tehostetun palveluasumisen asukkaat tarkastaen suun ja hampaat. Suunhoito huomioidaan myös hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja sen toteuttaminen on hoitohenkilökunnan vastuulla.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön omat sairaanhoitajat sekä vastuulääkäri. Loviisanhovissa on sairaanhoitaja paikalla arkipäivisin klo 8-16 välillä. Sairaanhoitaja huolehtii kokonaisvaltaisesti kiireettömästä sairaanhoidosta yhdessä muun työryhmän kanssa. Paikalla ollessaan sairaanhoitaja huolehtii myös kiireellisestä sairaanhoidosta ja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Puhelinkierroksen oman vastuulääkärin kanssa toteutuu viikoittain. Lääkärin etäkonsultaatio on mahdollista puhelimitse 24/7. Lääkäri käy yksikössä n. joka toinen kuukausi. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös Loviisan Kotisairaalan ja liikkuvan sairaalan kanssa (esim. suonensisäinen hoito, kipulääkitys, saattohoitotilanteet)

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisessä tilanteissa hoitohenkilökunta konsultoi joko Itä-Uudenmaan liikkuva sairaala LiiSa:n sairaanhoitajaa tai omalääkäriä/takapäivystäjää Loviisan kaupungin tekemän lääkäripalvelusopimuksen mukaisesti (Terveystalo) tai vaihtoehtoisesti henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan 112, huomioiden yksilöllisesti asukkaiden hoitolinjauksen. Päivystyksellinen sairaanhoito on Loviisan terveyskeskuksessa ja viikonloppuisin Porvoossa. Myös kotisairaala ja LiiSa päivystää 24/7. Käytössä on sairaanhoitajan lähete, joka täytetään aina (löytyy hilkasta) kun asiakas lähetetään sairaalaan. Sh-lähetteeseen kirjoitetaan kuvaus nykytilanteesta sekä liitetään mukaan viimeisimmät mittaukset sekä päivitetty lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus: Epäselvissä tilanteissa soitto 112 ja sieltä jatko-ohjeet. Muutoin toimitaan normaalin hyvinvointialueen protokollan mukaisesti. Kuolintodistuksen kirjoittaa vastuulääkäri, mutta lain mukaisen ruumiin ulkoisen tarkastuksen tekee sen yksikön lääkäri, jonka kylmiöön vainaja on toimitettu. Vainajan oikeaan isovarpaaseen kiinnitetään lappu josta ilmenee vainajan nimi, sotu ja lähettävä yksikkö. Äkillisen kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä.

Odotettu kuolema/saattohoito: Toimitaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaan, joka löytyy N-asemalta ja toimistosta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta:

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja muista perustarpeista. Terveyttä ja hyvinvointia seurataan päivittäin havainnoimalla ja raportoimalla (yleisvointi, kipu, ihon – ja suun kunto, sairaudet ja niiden oireet, psyykinen hyvinvointi jne.) päivittäistoimien yhteydessä peilaamalla muutoksia asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Terveiden ja hyvinvoinnin seurannassa käytetään hyväksi myös erilaisia mittareita, kuten verenpaine, verensokeri, saturaatio, lämpö, turvotusten seuranta, paino. Mittauksissa noudatetaan lääkärin ohjeistuksia. Jotta mittauksille on vertailuarvo, otetaan aina asukkaan muuttaessa niin sanotut tulomittaukset (paino, RR, lämpö, saturaatio, verensokeri). Lääkkeiden vaikutusten seuranta ja arviointi kuuluvat myös päivittäisseurantaan. Arviointia tekevät sekä lähi- että sairaanhoitajat. Muutokset voinnissa raportoidaan lääkärille, joka on tavoitettavissa päivittäin. Terveyttä ja hyvinvointia edistetään myös järjestämällä arjen aktiviteetteja, keskustelemalla ja tukemalla asukasta.

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilö:

Yksikön vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa.

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

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan ja se sisältää lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon perehdyttämisen liittyvät ohjeistukset. Lisäksi lääkehoitosuunnitelmaan on määritelty 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. Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoitopoppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Yksikön lääkäri omalla allekirjoituksellaan hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Yksikön lääkehoidosta vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuulääkäri. Sairaanhoitajat vastaavat kuitenkin siitä, että Loviisanhovin hoitajien toteuttama päivittäinen lääkehoito on turvallista ja sitä toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoitajan tehtävänä on lääkelistojen (Hilikka) ajan tasalla pitäminen lääkärin määräyksen mukaisesti, lisäksi sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon perehdyttämistä ja lääkelupien vastaanottamisesta). Päivittäistä lääkehoitoa toteuttavan koulutetun lähihoitajan vastuulla on jakaa ja antaa lääkkeet lääkelistan mukaisesti. Erilliset lääkärin allekirjoittamat lääkehoitoluvat ovat lääkehuoneessa ja mapista löytyy tieto siitä, kenellä on lupa jakaa ja antaa lääkkeitä.

Uuden työntekijän aloittaessa antaa sairaanhoitaja yksikkökohtaisen perehdytyksen liittyen lääkehoitoon käyttäen apunaan organisaation lomakkeita. Perehdytys merkataan tehdyksi ja vahvistetaan niin perehdyttäjän kuin perehdytyksen saajan allekirjoituksella. Sairaanhoitaja käy säännöllisesti läpi lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa niin yksilötasolla kuin myös tiimipalaverien yhteydessä. Lääkemuutokset kirjataan aina hilikka-potilastietojärjestelmään sekä käydään tarvittaessa läpi myös suullisilla raporteilla (esim. alkaneeet antibiootit, muuttunut kipulääkitys). Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään paljon. Osa Loviisanhovin palveluista tuotetaan alihankintana, ks.yst. lista alempana. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia esim. kaupungin kanssa järjestetään tarpeen mukaan. Toiminnassa pyritään siihen, että toiminta olisi saumatonta ja asukas saisi mahdollisimman paljon palveluita "saman katon alta" –periaatteella. Jotta hoito ja palvelut sujuvat jouhevasti, neuvotellaan eri osapuolten (tk, kotisairaanhoito, kotisairaala, palvelutarpeen arvioitsija, jalkahoitaja, fysioterapeutti jne), mikä on järkevää ja asiakkaan kannalta parasta, jotta paras mahdollinen lopputulos saavutetaan. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin ja seurakunnan kanssa.

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.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamarc Oy Kiinteistönhuolto: Coor/Kiinteistö Kiviranta Puutarhanhoito: Purtilora

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoa koskeva velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Huonelämpötilat

Ympäristöterveydenhuollon kanssa käydään läpi kiinteistön ja tilojen mahdollisia riskitekijöitä. Helteisiin varautuminen on yksi tärkeistä osa-alueista joista viimeisimmällä käynnillä 16.11.22 panostettiin. Oleskelutilojen lämpötilojen tulee pysyä lämmityskaudella hoivakodissa +20- +26 celsiusasteen välillä ja lämmityskauden ulkopuolella +20 ja +30 celsiusasteen välillä.

Liian korkeisiin lämpötiloihin hellekaudella tulee varautua ja näitä ennaltaehkäistä. Keväällä 2023 asennettiin kuumimpiin huoneisiin auringon lämpösäteilyä suodattavat kalvot ikkunoihin. (Huoneet 2,4,6,8,10,12,14,16,18 ja 20). Jokaiseen siipeen aloitetaan satunnaisesti huoneisiin lämpötilaseuranta. (1,2,7,10,12,15,20,21,25,26,30,31) Lämpötilan kohotessa tilassa yli hälytysrajan eli 28 astetta, tulee tilaan asettaa tuuletin, ovi käytävälle avata, asukkaan pukeutuminen huomioida mahdollisimman kevyeksi, asukkaan juomisen riittävydestä huolehtia erityisen tarkasti. Yleisissä tiloissa on viilentävät ilmalämpöpumput, sekä hoivakodilla on yksi siirrettävä ilmastointilaitte, joita voi viilentämisessä tarvittaessa hyödyntää. Kylmäpusseja, kosteita pyyhkeitä ym. voi myös hyödyntää asukkaan viilentämisessä, jos tila on kovin kuuma.

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 ja se koostuu yksikön johtajasta (Eini Anttila, Sairaanhoidtaja AMK, JYEAT), 1 Tiiminvetäjä (lähihoitaja Reija Vainio) ja 2 sairaanhoitajasta, lähihoitajista, hoivaavustajista sekä tukipalvelutyöntekijöistä (siistijä, 2 hoitoapulaista sekä ostopalveluna kiinteistönhuolto+ puutarhuri).

- Yksikön kokonaishenkilöstömitoitus on ollut Loviisan sijoittamille tehostetun palveluasumisen asukkaille vähintään 0,65.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

Rekrytinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvuorot, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen), ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistuksien tarkastus sekä työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa tiiminvetäjä yhdessä johtajan kanssa. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä myös muulle kokeneelle työntekijälle. Attendo on syksyllä 2021 ottanut käyttöön uuden perehdytysohjelman, johon kuuluu työntekijäkohtainen perehdytyskarta ja perehdytysosiot Valo-järjestelmässä.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, omahoitajuuteen sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Suurin osa ohjeista ja materiaaleista löytyy sähköisenä ja ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. Jokaiselle uudelle työntekijälle jaetaan perehdytyslomake. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana myös ns. konkarityöntekijän kanssa työskentely 1-2 työvuoron ajan.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Loviisanhovi on keväällä 2018 avattu hoivakoti, joten tilat ovat uudet ja suunniteltu juuri ikäihmisille sopiviksi. Toimitilat ovat yhdessä tasossa, kulkeminen on suunniteltu esteettömäksi. Sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat.

Tilas suunnittelussa turvallisuus ja sopivuus ikäihmisille on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmia on pyritty välttämään tai ne on suunniteltu mataliksi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkua

Loviisanhovin keskellä sijaitsee talon valmistuskeittiö, jonka edustalla olevasta linjastosta tarjoillaan ateriat Karelian ja Jukolan ryhmäkotien asukkaille. Ainolan siiven asukkaille ruoka kuljetetaan lämpölaatikossa Ainolaan. Yhteisistä tiloista on myös käynti ulos suojaan ja turvalliseen aidattuun sisäpihaan, josta löytyy myös kasvihuone, penkkejä, keinu, grilli ja grillikatos. Niin sisä- kuin ulkotilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaikat (hiekoitus ja lumenluonti, kesäkukat ja istutukset). Turvallisuutta lisää hyvä aitaus sisäpihalla. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Loviisanhovissa on myös sauna, joka lämpiää lähes päivittäin.

Asukashuoneet sijaitsevat neljässä siivessä. Ainolan kahden käytävän, sekä Karelian ja Jukolan käytävien keskellä on yhteinen tila/oleskeluhuone sekä avokeittiö. Ainolan asukashuoneet ovat kooltaan 21 neliöisiä, huoneisiin solmitaan asukkaan kanssa vuokrasopimus. Ryhmäkoti Jukolassa 27 neliöisiä asuntoja on yhteensä 10 ja ne ovat varustettu omalla keittiöllä sekä patiolla. Nämä asunnot olivat aiemmin yhteisöllisen asumisen käytössä, mutta muuttuvat nyt vapautuessaan tehostetun palveluasumisen huoneiksi. Asukas sisustaa huoneensa oman maun mukaisesti yhdessä omaisten kanssa. Yksikön puolesta asukas saa käyttöönsä hoivasängyn, hygieniapatjan, tarjotinpöydällä varustetun yöpöydän sekä paloturvalliset verhot. Henkilökunta antaa tarvittaessa ohjausta liittyen turvalliseen sisustamiseen.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille kännykkään). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista + sisältöä seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja (9solution). Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Lisäksi yksikössä on nimetty 2 henkilöä, jotka ylläpitävät turvajärjestelmää ja toimivat yhteyshenkilöinä toimittajaan.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, henkilökunnalla on sähköinen avain. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Vuokralaisilla on käytössään oma sähköinen avain, joka avaa erillisen sisään/uloskäynnin oven. Lisäksi senioreilla on mahdollisuus myös turvapuhelimeen, mutta sen käyttöönottoa ei velvoiteta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

9 Solution (järjestelmän valmistaja ja ylläpitäjä):
support@9solutions.fi tai 020 752 9055.

Eini Anttila, yksikön johtaja
Reija Vainio ja Sari Nokelainen (vastaavat käytöstä ja turvarannekkeiden ohjelmoinnista yksikössä)

Asukkaiden turvalaitteiden lisäksi myös hoitohenkilökunnalla on käytössä vartijakutsupainike, jota voi käyttää esim. yöaikaan tai muissa uhkaavissa tilanteissa. Sen toimivuutta testataan kuukausittain.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohje löytyy N-asemalta sekä uudesta VALO-perehdytysjärjestelmästä.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, sähkösätkyjä, nostolaitetta, henkilövaakaa jne. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan henkilökohtaisen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kaupungin apuvälinekeskukseen, jotta asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa apuvälineet. Käytössä on myös yksikön omia, kaikille yhteisiä apuvälineitä.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](https://www.fimea.fi/asiakas/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Hoivakodin johtaja Eini Anttila puh. 044 4941810 sekä tiiminvetäjä Reija Vainio puh. 0444941679

Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelu

IDR Oy (<https://app.idrcloud.com/login>)

Asiakaspalvelu (support@idrcloud.com)

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N-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.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Koska Loviisanhovilla ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on eri kirjausjärjestelmät, tulee esim. lähetettäessä asukasta sairaalaan raportointiin panostaa, huomioiden kuitenkin, mikä tieto on oleellista ja mikä ei (tietosuoja!). Siirtotilanteissa on tärkeää varmistaa oikeiden tietojen siirtyminen.

Hilikka-oikeuden lisäksi on yksikön sairaanhoitajilla katseluoikeus Loviisan kaupungin Pegasos järjestelmään, josta lääkärin tekemät määräykset ovat luettavissa. Jotta sairaanhoitaja voi katsoa Pegasoksen kautta lääkärin kirjoittaman potilaskirjauksen, tulee asiakkaan antaa tähän erillinen kirjallinen lupa.

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

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

Yksikön esimiehen tiedot

Eini Anttila puh. 044 4941810

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat sekä asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi vuosittain kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn (Attendon oma sekä tilaajakunnan toteuttama kysely) sekä henkilöstötyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja niihin liittyviä toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita voidaan miettiä myös yhteisesti.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Avointa yhteistyötä tehdään niin työsuojeluvalluutetun kuin myös eri viranomaisten kanssa.

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

Kehittämistyötä asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi sekä arjen sujuvoittamiseksi tehdään jatkuvasti. Tällä hetkellä tavoitteenamme on parantaa sisäistä tiedonkulkua sekä toiminnanohjausta. 2020 Loviisanhovissa on otettu käyttöön toimintaa ohjaava sähköinen kalenteri, joka selkiyttää ja parantaa tiedonkulkua. Vuoden 2023 kehittämissuunnitelma liite 1.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi loppuvuonna 2020. Seuraava auditointi tulossa vuonna 2022 syksyllä.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
26.6.2024 Loviisa

Allekirjoitus



Nimenselvennys
Eini Anttila
Hoivakodin johtaja

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

Attendolaiset:

- Vahvuudet:
 - Ammattitaito
 - Huumori
 - Hymy
- Mitä pitäisi parantaa:
 - Kommunikaatio

Asukkaat:

- Vahvuudet:
 - Hyvä kohtaaminen
 - Hyvä hoito
- Mitä pitäisi parantaa:
 - Läsnäolo

Läheiset:

- Vahvuudet:
 - Kohtaamiset
- Mitä pitäisi parantaa:
 - Kontaktit

Henkilöstö-tyytyväisyys (eNPS, 11/2023) 15

Asukas-tyytyväisyys (NPS, 11/2023) 38

Läheis-tyytyväisyys (rNPS 11/2023) 50

Täytä

Täytä

Täytä

1

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Miten seuraamme sovitujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdellää -tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asukkaiden omannäköinen täysi elämä loppuun asti	Panostetaan lisää yksilöllisyyteen ja omahoitajuuteen	7/24	Koko työyhteisö		
LÄHEISKOKEMUS	Otetaan läheiset paremmin huomioon, <u>kontaktoidaan</u> heitä säännönmukaisesti.	Säännölliset läheiskontaktit. Läheisten illat	12/24	Omahoitajat! Johtaja		
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Tiimihengen rakentaminen	Yhteinen tekeminen, yhteiset päämäärät	7/24	Kaikki		
	Nollatoleranssi kaikelle kiusaamiselle.	Puuttuminen on välttämistä. Työntekijät kertoo heti kun tulee tietoon – johtaja reagoi.	12/24	Kaikki – Johtaja		
	Kuulluksi tuleminen	Annetaan jokaiselle tilaa kertoa oma mielipiteensä.	7/24	Kaikki		