



## **ATTENDO SAVOTANPUISTO**

## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Oulu Kuntayhtymän nimi: Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Savotanpuisto			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Savottatie 56 90420 Oulu			
Palvelumuoto: asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 45 paikkaa (toimiluvan mukaiset tiedot)			
Toimintayksikön katuosoite Savottatie 56			
Postinumero 90420		Postitoimipaikka Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Eija Pietilä		Puhelin 044 494 3450	
Sähköposti eija.pietila@attendo.fi			
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 8.10.2015			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen-vanhukset			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Group Pesulapalvelut: Meri-Lapin keskuspesula Kiinteistöpalvelut: Coor Toimistotarvikkeet: Pamark Group Apteekki palvelut: Oulun III Hansa apteekki Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy Vartiointi palvelut: POKO Jätehuolto: Haurun Jäteauto Oy Aktiviteetit: Yksityiset toimijat			



## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Attendo Savotanpuisto koostuu kahdesta tehostettua palveluasumista tarjoavasta ryhmäkodista. Hoivakodissa on yhteensä 45 asukaspaikkaa, 21 ryhmäkoti Metsätähdessä ja 24 ryhmäkoti Kanervassa. Hoivakodin asukkaat ovat ikääntyneitä, jotka tarvitsevat fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn alenemisen takia ympärivuorokautista hoitoa, kuntoutusta ja huolenpitoa. Savotanpuistossa tarjotaan tehostettua palveluasumista myös ikääntyville mielenterveysasiakkaille. Asuminen hoivakodissa on kodikasta, lämminhenkistä, kuntoutumista tukevaa ja turvallista. Savotanpuistossa asukkaan hoivan, huolenpidon ja kuntoutuksen lähtökohdana ovat asukkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat. Asukkaat saavat elää Savotanpuistossa elämänsä loppuun saakka ja voimme tarjota heille saattohoitoa elämän loppuvaiheessa.

Savotanpuistossa jokaisella asukkaalla on oma koti, jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Asukas saa sisustaa oman kotinsa mieleisekseen omilla huonekaluilla. Sänky ja verhot tulevat talon puolesta. Hoivakodin yhteisissä tiloissa asukkailla on mahdollisuus viettää aikaa televisiota katsellen tai musiikkia kuunnellen sekä seurustella muiden asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Savotanpuistossa nautitaan maittavasta ja terveellisestä kotiruuasta, jonka valmistaa Attendo Sammalpolun keittiö.

Savotanpuisto on ulkoilu- ja puutarha -teemakoti. Ideana on houkuttaa asukkaita puutarhan ja luonnon avulla ulkoaktiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttään, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttoa. Ulkoilu on turvallista aidatulla sisäpihalla ympäri vuoden. Asfaltoitu kulkuväylällä mahdollistaa liikkumisen apuvälineiden kanssa. Kesäaikaan pihalla voi hoitaa kasveja kasvihuoneessa ja istutuslaatikoissa, istuskella keinussa tai varjossa pergolassa, nautiskella ulkotakan lämmöstä.



Asukkaiden kuntoutumista tukeva toiminta ohjaa kaikkea hoivakodin toimintaa ja tekemistä. Asukkaiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja kuntoutus ovat meille sydämen asioita. Hoivakodin jokainen asukas kohdataan ainutlaatuisena ja merkityksellisenä yksilönä, jonka elämäntarinaa, tarpeita ja toiveita kunnioitetaan. Nimetty omahoitaja toimii asukkaan lähimpänä tukena ja apuna kodissa, ja hän vastaa asukkaalle laaditun hoiva- ja voimavarasuunnitelman toteutumisesta. Jokaiselle asukkaalle annetaan mahdollisuus yksilölliseen arkeen huomioiden hänen mieltymyksensä nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimintoihin liittyen. Savotanpuistossa asukkaalle on tarjolla monipuolista ja kuntoutumista tukevaa Mielekäs arki -toimintaa, johon asukkaat saavat osallistua toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan.

Savotanpuistossa asukkailla on mahdollisuus hyödyntää fysioterapeutin ammatillista osaamista. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin Attendon fysioterapeutti tekee asukkaalle toimintakyvyn kartoituksen ja tämän perusteella mahdollisen suosituksen säännöllisestä fysioterapiasta. Asukas saa itse valita fysioterapian palveluntuottajan. Yksikköpäivänä fysioterapeutti tekee toimintakyvyn arviointeja ja laatii lausuntoja mahdollisista apuvälinetarpeista sekä toteuttaa asukkaalle jumppia. Fysioterapeutti toimii myös henkilökunnan tukena kuntouttavan työtavan ylläpitämisessä.

Ammattitaitoista henkilökuntaa on paikalla vuorokauden ympäri. Henkilökunta on koulutettu sosiaali- ja terveysalalle. Savotanpuistossa työskentelee sairaanhoitaja, lähihoitaja sekä hoiva-avustaja. Tukipalveluiden puolella työskentelee siistijä ja hoitopulaisia.

### 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** 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 ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

**Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo:** Kaikille asukkaalle turvataan mahdollisuus käyttää samoja palveluita ja palvelut räätälöidään yksilöllisesti asukkaan erityistarpeet huomioiden.



**Yksilöllisyys:** Hoito perustuu asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja heidän toiveitaan huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Henkilökunnan tehtävänä on taata asukkaille hyvä ja turvallinen hoito sekä tukea ja opastaa tarvittaessa päivittäisissä toiminnoissa.

**Ihmisarvon kunnioittaminen:** Asukkaan persoona, hänen arvonsa, erilainen elämäkokemus ja elämän ainutlaatuisuus huomioidaan kaikissa kohtaamisissa asukkaan kanssa.

**Yksityisyyden kunnioittaminen:** Asukkaan henkilökohtaisista asioista ei puhuta muiden kuullen ja ovet pidetään kiinni hoitotoimenpiteiden aikana. Asukkaan henkilökohtaisia toiveita toteutetaan ja asukkaalla on mahdollisuus rauhaan hänen toiveidensa mukaisesti.

**Itsemääräämisoikeus:** Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. He saavat itse päättää omista asioistaan siinä määrin kuin se todetaan asukkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin kannalta mahdolliseksi. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallisuuttaan omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Vahinkojen välttäminen:** Yksikkömme sisätilat ovat esteettömät. Ulkoilualueella asukkaat voivat liikkua turvallisesti ja esteettömästi myös apuvälineiden kanssa. Pehdyttämme henkilöstömme turvalliseen työskentelyyn ja apuvälineiden käyttöön.

Yksikössämme toimii kaksi nimettyä Asiakaskokemus-valmentajaa (ASKO-valmentaja)

**ASKO** asiakaskokemusvalmentajaohjelman tehtävänä on arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Savotanniemi-alueella on nimetty kaksi ASKO-valmentajaa, jotka yhdessä johtajan kanssa huolehtivat ASKO-keskusteluiden suunnittelusta, aikataulutuksesta ja niiden järjestämisestä. Keskustelut käydään pienryhmissä, jolloin jokaisella on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Keskusteluissa pohditaan työyhteisössä heränneitä ajatuksia ja ideoita, kuten työyhteisön vahvuuksia, onnistumisia ja mahdollisia kehittämiskohteita. Keskustelut ovat tärkeä työkalu arjen toteuttamisessa, joiden aiheina ovat esimerkiksi hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on työntekijän vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, millä palautteen antaminen ja saaminen tuntuu ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään asukkaidemme arkea sekä yhteistyötä läheisten kanssa.

### 3. RISKIEN HALLINTA

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

## Suunnitelmat toiminnasta häiriötilanteissa (esim. sähkö, vesi, lämpö, it ja ruoka)

Yksikköön on tehty valmiussuunnitelma poikkeus ja häiriötilanteiden varalle. Suunnitelma löytyy henkilökunnan luettavaksi toimistosta erillisestä kansioista.

- Häiriöt vedenjakelussa; pesuissa käytetään pesuvoidetta ja pesulappuja, mikäli vettä ei ole.
- Häiriöt sähkönjakelussa; kerroksiin on ostettu taskulamppuja
- Häiriöt lämmönjakelussa; kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät toimiston ilmoitustaululta.
- Häiriöt it yhteyksissä; IITU palvelukeskus vastaa puheluihin 24/7, numero löytyy toimiston ilmoitustaululta.
- Henkilökunnan puhelinnumerot löytyvät toimistosta.
- Häiriöt ruuanjakelussa keskuskeittiöltä; Savotanpuistossa on kahden päivän vararuoka asukkaille.
- Mikäli yksikön johtajaa ei saada kiinni häiriötilanteissa soitetaan aluepäällikölle. Mikäli aluepäällikköä ei tavoiteta, soitetaan aluejohtajalle.
- Häiriötilanteissa toimiminen on kerrottu pelastussuunnitelmassa. Henkilökunta vahvistaa lukukuittauksella lukeneensa suunnitelman.

## 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, laatupoikkeamat ja riskit.

Savotanpuistossa poikkeamaraportit kirjataan palvelukodin omaan sähköiseen kansioon palvelukotikohtaisesti. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kirjata poikkeama havaitusta poikkeamasta tai riskistä. Tiimipalaverissa poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käydään läpi ja kirjataan muistioon kehitysehdotuksin. Riskin ja poikkeaman vakavuudesta riippuen, tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan heti tapahtuman seurauksena tai riskin ilmi tullessa. Arvioidaan tilanne ja varmistetaan, ettei vastaavaa pääse tapahtumaan uudelleen.

## Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieneia 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 yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)



## Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

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

Edellä mainitun lisäksi:

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

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöosastoon ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailun mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)



- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusyksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittellen erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön N-asemalta. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laatujärjestelmään kuukausittain, josta talon johtaja käsittelee lomakkeet. Tiiminvetäjät käsittelevät kuukausittain laatupoikkeamat palvelukotien palaverissa. Kehittämissuunnitelmat dokumentoidaan muistioon. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä ryhmäkotien ilmoitustaululta. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen:** Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta ja tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäydyt asiat. Jokainen on velvollinen lukemaan palaverimuistion, jos ei ole osallistunut palaveriin.

- Tiimipalaverit 1 krt/vko, tiiminvetäjävetoinen
- Koko talon palaveri 1 krt/kk johtajavetoinen

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

- Omaistenillat 2 krt/vuosi
- Omahoitaja on kuukausittain sovituin käytäntein yhteydessä omaisiin
- Omaisille lähetettävät omaiskirjeet 4 krt/vuosi ja tarvittaessa, jossa viestimme talon toiminnasta
- Ilmoitustauluilla tiedotetaan asukkaille talon tapahtumista tai muista muutoksista



## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

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

### Yksikön esihenkilö

Eija Pietilä

### Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

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

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Savotanpuiston omavalvontasuunnitelma säilytetään ryhmäkotien ilmoitustauluilla sekä yksikön toimistossa viranomaiskansiossa henkilöstölle luettavaksi. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen vaatimuksesta PSOP-järjestelmään. Suunnitelma on luettavissa yksikön nettisivuilla. Omaisista ja asukkaita informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista.

## 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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Asukkaalle on nimetty omahoitaja ennen hänen muuttoaan palvelukotiin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua, ja omahoitaja seuraa sekä arvioi muun henkilökunnan kanssa asukkaan toimintakykyä ja sopeutumista palvelukotiin. Omahoitaja on yhteydessä asukkaan omaiseen elämänsä historian, toimintakyvyn arvioinnin ja yhteisten tavoitteiden asettamisen näkökulmasta. Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnissa käytämme apuna seuraavia mittareita; RAI, MMSE, MNA, GDS sekä FRAT. Fysioterapeutti tekee asukkaalle yksilöllisen kuntoutussuunnitelman asukkaan muuttaessa yksikköön.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Voimavara- ja hoivasuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Savotanpuistossa omahoitaja päivittää asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimavarojen muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Voimavara- ja hoivasuunnitelmissa on huomioitu myös erillinen ikääntyneen suunhoidon ja ravitsemushoidon suunnitelma, jonka mukaan Savotanpuiston asukkaiden hoitoa toteutetaan.

### 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. He saavat itse päättää omista asioistaan siinä määrin kuin se todetaan asukkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin kannalta mahdolliseksi. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallisuuttaan omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Hoito perustuu asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja heidän toiveitaan huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Henkilökunnan tehtävänä on taata asukkaille hyvä ja turvallinen hoito sekä tukea ja opastaa tarvittaessa päivittäisissä toiminnoissa kuten esimerkiksi nukkumisrytmin ja hyvän hygieniatason ylläpitämisessä. Yksikössä on tarjolla päivittäin viriketoimintaa ja asukas saa itse päättää osallistuu toimintaan.

Asukkaan omia toiveita pyritään toteuttamaan erilaisin keinoin, jotta hän kokee voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä. Käytössämme on vaihtoehtoisia menetelmiä kommunikaation tueksi kuten kuvakortit ja kirjoitustaulu. Asukkaat, joiden kommunikaatiossa on haasteita, omahoitajan merkitys korostuu asukkaan tapojen tuntemisen oppimisessa. Omaiset ovat tärkeässä asemassa asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa.

### **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 luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.



Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Rajoittamistoimenpiteiden tarve arvioidaan aina 3kk välein ja uusitut rajoittamisen luvat kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tyypillisimmät rajoittamisen toimenpiteet ovat; sängyn laidan nostaminen sekä haaravyön käyttö pyörätuolissa istuessa.

Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteisiin löytyy intrasta ja hoitajien toimiston ilmoitustaululta.

### **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 esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA.

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, 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 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 potilasasiemieheen.

Muistutukset käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa ja niihin laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, jotka dokumentoidaan asianmukaisesti palaverimuistioihin. Tarvittaessa tehdään uusia kirjallisia toimitaohjeita. Korjaavia toimenpiteitä seurataan viikkotasolla ja tehdään riittävät kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja palaverimuistioon. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.



## 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

**Asukkaan osallisuudella** tarkoitetaan palveluja käyttävän asukkaan oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. Savotanpuistossa asukkaat ja heidän omaisensa otetaan mukaan voimavara- ja hoivasuunnitelman laadintaan. Omaisia kannustetaan olemaan mukana läheisensä elämässä hoivakodissa ja osallistumaan siihen aktiivisesti omien voimavarojensa mukaan. Asukkaita ja omaisilta saatujen palautteiden perusteella kehitämme toimintaamme laadukkaammaksi. Yksikössä pidetään viikoittain asukaskokous, jossa asukkaat saavat esittää omia toiveitaan ja suunnitella tulevaa toimintaa.

### **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. Asiakailta 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 2 x vuodessa.

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

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

## 5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Attendo Savotanpuistossa muistutuksen ottaa vastaa hoivakodin johtaja Eija Pietilä.

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

Mirva Makkonen sosiaali- ja potilasasiamies  
p. 044 703 4116  
Käyntiosoite: Torikatu 21, Oulu  
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki  
Sähköposti [etunimi.sukunimi@ouka.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ouka.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Savotanpuistossa yhteystiedot ovat nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Hyödynnämme yksikössämme moniammatillisen tiimin osaamista. Asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunnan tekemien havaintojen ja arvioinnin lisäksi hyödynnämme omaisten tuntemusta läheisestään. Otamme läheiset mielellämme mukaan asukkaamme arjen suunnitteluun. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään muun muassa toimintakykymittauksia, ravitsemuksen toteutumista sekä painon säännöllistä mittaamista. RAI-arvioinnit tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan lääkehoidon ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittaiset kirjatukset asiakastietojärjestelmään sisältävät kuvauksen asukkaan toimintakyvystä ja voinnista. Kirjauksissa lähestytään asukkaan toimintakykyä voimavarakeskeisesti. Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia asukkaan toimintakyvyn ja voinnin muutosten kirjaamisesta voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja tehdä tarvittavia korjaavia ja elämänlaatua lisääviä muutoksia toimintamalleihin. Tiedottaminen havainnoista muulle henkilöstölle on tärkeää. Tiedottaminen tapahtuu päivittäiskirjauksilla, raportoinnilla, asiakastietojärjestelmän omalla viestintäkanavalla sekä palavereissa. Viikoittaiset omahoitajahetket ovat yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän toteutumisen arvioinnin seurantakeino.



Savotanpuistossa sairaanhoitajan tehtäviin kuuluu muun muassa asukkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin arviointi ja seuraaminen yhdessä muun henkilöstön kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat asukkaan turvallisen lääkehoidon toteutumisesta yhdessä Kaakkurin hyvinvointikeskuksen lääkärin kanssa. Sairaanhoitajien tehtävään kuuluu oman ryhmäkodin asukkaiden terveydentilan seuranta ja arviointi sekä sairaanhoidollisesta tehtävistä huolehtiminen ja tiimin tukeminen hoitotyössä.

Savotanpuistossa asukkailla on mahdollisuus hyödyntää fysioterapeutin ammatillista osaamista. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin, Attendon fysioterapeutti tekee asukkaalle toimintakyvyn kartoituksen ja tämän perusteella mahdollisen suosituksen säännöllisestä fysioterapiasta. Asukas saa itse valita fysioterapian palveluntuottajan. Yksikköpäivänä fysioterapeutti tekee toimintakyvyn arviointeja ja laatii lausuntoja mahdollisista apuväline tarpeista sekä toteuttaa asukkaalle jumppia. Fysioterapeutti toimii myös henkilökunnan tukena kuntouttavan työtavan ylläpitämisessä

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara- ja hoivasuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjauksien 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 asukkaalle 2 kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa 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)

Attendo Savotanpuistoon toimitetaan ruoka Attendo Sammalpolun keittiöstä. Arkena lounas tulee lämpimänä ja päivällinen sekä viikonlopun ruuat toimitetaan jäädytettynä. Ruokalista on nähtävillä Attendon www-sivuilla. Ruokahuollosta vastaa Attendo Sammalpolun keittiöhenkilökunta keittiöpäällikön alaisuudessa.

Aamupala klo 7–10

Lounas klo 12–13

Päiväkahvi/välipala klo 14.30

Päivällinen klo 16–17

Iltapala klo 19.45–20.45

Asukkailla on mahdollisuus myöhäisempään iltapalaan ja /tai yöpalaan tarvittaessa yksilöllisesti.

Asiakaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: 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. Asiakaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. MNA:n ohella asukkaiden BMI-arvoa seurataan ja tehdään tarpeen mukaan muutoksia ravitsemustilanteen huomioiden. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautittuun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelisteiden avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

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

Asiakaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitellaan: 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.

## 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikkömme käsienpesupisteillä on THL:n käsienpesuohje. Vierailijoita ohjeistamme hyvän käsihygienian toteuttamisessa heitä opastamalla. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakaan 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.

Asiakaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asukkaiden aamu- ja iltatoimiin kuuluu kokonaisvaltaisesta hygieniasta huolehtiminen; wc:ssä avustaminen, pukeutuminen, suunhoito ja ihonkunnan tarkastaminen päivittäin. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Savotanpuistossa on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja tarvittaessa ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavan tehtävänä on huolehtia tarvittavien hygieniakäytäntöjen tiedon jakamisesta henkilöstölle ja tarpeen mukaan hakea lisää tietoa.



## 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Kaakkurin terveysaseman lääkäri, jonka konsultaatiokäynnit toteutuvat pääsääntöisesti kerran viikossa, tiistaisin. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Omaiset otetaan myös huomioon hoidon suunnittelussa. Tarvittaessa yhteistyö Pohteen myöntämän kotisairaaloiminnan mukaisesti toimii joustavasti, jolloin asukas voi saada kotiinsa sairaalatasoista hoitoa tarpeen vaatiessa.

Kiireellinen sairaanhoito: Akuuteissa hätätilanteissa otetaan aina yhteys hätäkeskukseen 112. Lähin päivystävä sairaala on Oulun yliopistollinen sairaala. Henkilökunnalla on mahdollisuus olla yhteydessä KOTAS-keskukseen virka-ajan ulkopuolella ja tilanteissa, kun yksikön oma sairaanhoitaja ei ole käytettävissä. KOTAS tarjoaa konsultaatioapua asukkaana äkillisten voininmuutosten arvioinnissa. KOTAS- toimintaohjeistus on henkilöstöllä nähtävillä. Jos asukas tarvitsee sairaalahoitoa, tulostetaan mukaan sairaanhoitajalahete asiakastietojärjestelmästä tarvittavin tiedoin. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, joka säilytetään yksikön toimistossa ilmoitustaululla.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Äkillisissä kuoleman tapauksissa arkinen ollaan yhteydessä hoitavaan lääkäriin tai omaan hyvinvointikeskukseen ja iltaisin sekä viikonloppuisin yhteispäivystykseen. Omaisia tiedotetaan asiasta välittömästi. Kuolemantapauksissa hyödynnetään KOTAS- toimintaohjetta. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka säilytetään yksikön toimistossa ilmoitustaululla.

### 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. Asukkaiden terveydentilan mittaukset (esimerkiksi RR, lämpö, VS, lab. kokeet) tehdään henkilökunnan toimesta lääkärin ohjeistuksen mukaan. Kerran kuukaudessa mitataan asukkaiden painot ja tarvittaessa useammin, jos yksilöllinen painonseuranta on tarpeen. Verenpainemittaukset tehdään kuukausittain ja yksilöllisesti tarpeen mukaan. Sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoidon ja asukkaiden terveyttä edistävien toimien toteutumisesta. Jokainen hoitaja on velvollinen huolehtimaan sekä arvioimaan asukkaana yksilöllisestä terveyttä edistävästä hoidosta ja välittämään havainnot eteenpäin sairaanhoitajalle ja hoitavalle lääkärille. Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan avogeriatriksen toimintamallin avulla.

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

Sairaanhoitajat ryhmäkodeittain.

## 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 tiimivastaava-sairaanhoitajat sekä yksikön johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on Savotanpuistossa laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla, sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikön lääkehoidosta vastaa Kaakkurin hyvinvointikeskuksen lääkäri.

Vuorossa olevat lääkehoidon luvan omaavat hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokaisessa vuorossa on lääkehoidosta vastaava hoitaja, joka kuittaa lääkevastuun itselleen lääkehuoneen avaimen myötä. Lääkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti ja asukaskohtaiset lääkelistat pidetään ajan tasalla sairaanhoitajien toimesta. Nimikesuojatuilla hoitajilla on velvollisuus tehdä muutoksia listaan, jotka yksikön sairaanhoitaja varmistaa. LifeCare potilastietojärjestelmässä ja Savotanpuiston asiakastietojärjestelmässä on asukkaana ajan tasalla oleva lääkelista, jota päivitetään lääkärin ja sairaanhoitajien toimesta tarvittaessa. Savotanpuiston asukkailla on käytössä annosjakelupussit, jotka toimittaa Hansa apteekki. Annosjakeluun soveltumattomat lääkkeet jaetaan asukaskohtaisiin dosetteihin.



## 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä Kaakkurin hyvinvointikeskuksen lääkärin kanssa. Asiakastiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmä Hiikkaan sekä Pohteen LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka edesauttaa yhtenäisen katkeamattoman tiedon siirron asukkaan hoidossa. Lääkäriin saa yhteyden virka-aikana puhelimitse ja LifeCare viestitoiminnon kautta. Jos asiakas tarvitsee sairaalahoidoa, tulostetaan mukaan sairaanhoitajalähete asiakastietojärjestelmästä tarvittavin tiedoin. Laboratoriotutkimusten vastaukset tallennetaan LifeCare-asiakastietojärjestelmään, josta ne voidaan tarkistaa. Kotas-keskus tarjoaa konsultaatioapua asukkaan äkillisten voimnmuutosten arvioinnissa. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse ja LifeCare-asiakastietojärjestelmän avulla. Kotisairaalapalveluita tuottaa Terveystalo, jossa yhteyshenkilönä Savotanpuistoon on hoitava lääkäri ja hoitajat. Tieto hoitoon liittyvistä asioista kulkee puhelimitse, hoitajan mukana tarvittavilla käynneillä ja LifeCare-potilastietojärjestelmän kautta. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on erityisen tärkeää, jotta tiedonkulku eri toimijoiden välillä toteutuu.

Hoitotarvikkejakelusta tilataan asukkaalle hoidon kannalta välttämättömiä yksilöllisiä hoitotarvikkeita. Tilaukset tehdään salatulla sähköpostilla. Apuvälinelainaamosta asukkaalle tilataan fysioterapeutin arvion mukaisesti liikkumista tukevia apuvälineitä. Asukas käy apuvälinesovituksessa ja tiedonkulku tapahtuu puhelimitse.

### Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Group  
Pesulapalvelut: Meri-Lapin keskuspesula  
Kiinteistöpalvelut: Coor  
Toimistotarvikkeet: Pamark Group  
Apteekki palvelut: Oulun III Hansa apteekki  
Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy  
Vartiointi palvelut: POKO  
Jätehuolto: Haurun Jäteauto Oy  
Aktiviteetit: Yksityiset toimijat

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

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

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

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

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään 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.

### 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 hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/ asiakas.

-Yksikön esihenkilö on Eija Pietilä, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

-Yksikössä on tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, tiiminvetäjä-lähihoitaja, sairaanhoitaja sekä 29,25 lähihoitajaa ja 2 hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 3; 1 siistijä ja 2 hoitoapulaista

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ja vaihteleva määrä oppisopimusopiskelijoita.

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä

työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

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

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiheet, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [(yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Esihenkilö tarkastaa rekrytoitun työntekijän rikosrekisteriotteen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

Savotanpuistossa asukkaan omahoitajan perehdytys tapahtuu tiiminvetäjän/sairaanhoitajan toimesta. Perehdytyksessä paneudutaan asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti Valo-perehdytysalustaa hyödyntäen. Valo-perehdytysalustalta löytyy kattava kokonaisuus omahoitajan tehtäväkuvasta. Perehdytystä arvioidaan keskusteluilla ja lomakkeen avulla sekä käytännön esimerkein.

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 esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

## **7.2 TOIMITILAT**

Yksikkö toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, jossa on kaksi ryhmäkotiä. Ryhmäkoti Kanervassa on 24 asukashuonetta ja ryhmäkoti Metsätähdessä 21 asukashuonetta. Huoneista 44 kpl:ta on kooltaan 20,3 m<sup>2</sup> ja yksi 23,5 m<sup>2</sup>, johon on mahdollista sijoittaa esimerkiksi pariskunta. Asukas saa kalustaa asuntonsa mieleisekseen. Molemmissa ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat, joiden yhteispinta-ala on 128 m<sup>2</sup>. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat



- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustusteksteileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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



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

Pyykkituvassa on asianmukaiset pyykkikoneet ja kuivausrummut, joissa pestään ja kuivataan asukkaiden pyykki lukuun ottamatta lakanapyykkiä, joka toimitetaan keskuspesulaan kahdesti viikossa. Asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esimerkiksi olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa asiakkaiden omien mieltymysten mukaan. Yksikkömme hoitoapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse/ostopalveluna
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin/ostopalveluna pestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Savotanpuistossa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9solutions (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja sekä kameravalvonta lääkehuoneessa. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, kulku ovista tapahtuu kulkulätkällä. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Tiiminvetäjät ja yksikön johtaja Eija Pietilä

9Solutions tuki: p. 020 752 9055

## 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. Ohjetta säilytetään yksikön toimistossa erillisessä kansiossa, johon on koottu laitekohtaiset huoltokortit käytössä olevista laitteista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilaisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).  
[https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf/Ob0fe140-51d3-98df-441a-89cc4784e29c/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf?t=1698994692322](https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/Ob0fe140-51d3-98df-441a-89cc4784e29c/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1698994692322)

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

Ryhmäkotien sairaanhoitajat ja yksikön johtaja Eija Pietilä

## 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi-, tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Koontilista toimintaa ohjaavista laeista, ohjeista ja määräyksistä löytyy yksikön omasta kansioista N-asetalta (N:\Savotanpuisto\OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024\TOIMINTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ) Jokainen työntekijä suorittaa Attendon GDPR-koulutuksen. Lisäksi LifeCare-potilastietojärjestelmää käyttävät työntekijät suorittavat hyvinvointialue Pohteen "Tietoturva työpaikalla ja tietosuojan perusteet" -verkkokoulutuksen.

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

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

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

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

### **Yksikön esihenkilön tiedot**

Hoivayksikön johtaja Eija Pietilä  
p.044 494 3450  
[eija.pietila@attendo.fi](mailto:eija.pietila@attendo.fi)



## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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


Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

Omaavontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

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

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
1. -Aktiiviteetteja suunnitellaan huomioiden myös vuoteessa olevat asukkaat	1. Mielekäs arki toteutuu kaikkien asukkaiden kohdalla	1. tammi-toukokuu 2024	1. - Omahoitajat - Hoitajat - Esihenkilö
2. -Omahoitajamallin vakiinnuttaminen	2. Asukkaan asioista tiedottaminen läheistä paremmin	2. tammi-toukokuu 2024	2. - Hoitajat - Tiiminvetäjät - Esihenkilö
3. - Vuoronvaihtoraportin tehostaminen - Hilikka-kalenterin aktiivisempi käyttö - Panostetaan laadukkaaseen kirjaamiseen	3. -Raportoinnin kehittäminen ja tiedonkulun paraneminen Opiskelijaohjauksen jakautuminen tasapuolisesti hoitajien kesken	3. tammi-toukokuu 2024	3. - Hoitajat - Tiiminvetäjät - Esihenkilö

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Oulu 15.3.2024	
Allekirjoitus 	Nimenselvennys Eija Pietilä

