

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)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	5
4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	8
4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	8
4.3.2 Ravitsemus (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta).....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	9
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	9
4.3.5 Lääkehoito: Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 Henkilöstö	11
4.4.2 Toimitilat	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	12
4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet sekä tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.....	13
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	13
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	14
11. LÄHTEET	15

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	
Toimintayksikön nimi Attendo Kotokolmonen	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäen kaupunki, Kalevankatu 12-14, 11100 Riihimäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, seniorihoivapalvelut, vanhuksat ja ikääntyvät, 36 asiakaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Kalevankatu 12-14	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies Eija Silvennoinen, johtaja	Puhelin 040 9051361
Sähköposti eija.silvennoine@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.6.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautiset sosiaalipalvelut: palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto: TR-talohuolto Vartiointipalvelut: Linnan Vartijat Turvahälytykset: Smart Jätehuolto, tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Elintarviketuottajat: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Apteekkitilaukset: Yliopiston apteekki	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Kotokolmonen on 36- paikkainen tehostetun palveluasumisen ja seniorihoivan koti ikääntyneille tai muuten hoivaa tarvitseville henkilöille. Tällä hetkellä Kotokolmosessa on vakituisia asukkaita 25, joista 10 on tehostetun asumisen piirissä, 13 kotihoidon asukkaita sekä kaksi senioripalvelusopimuksella olevaa asukasta. Asiakkaaksi meille voi tulla kotikunnan maksusitoumuksella, palvelusetelillä tai omalla kustannuksella. Asiakkaalla on mahdollisuus saada kustannuksiin KELA:n hoito- ja asumistukea.

Yksikössä toimii johtajan lisäksi yksi tiiminvetäjä ja yksi sairaanhoitaja, 12 lähihoitajaa, yksi laitoshuoltaja sekä yksi keittiöhenkilö. Kotokolmosessa on yhteensä neljä kerrosta, joissa asunnot ovat esteettömiä sekä tilavia ja sisustettavissa oman kodin näköiseksi. Kotokolmosessa ympärivuorokautinen hoiva, huolenpito ja tukipalvelut mahdollistavat asiakkaillemme turvallisen arjen aina elämänsä loppuun saakka ja tämän vuoksi myös saattohoito on luonnollinen osa yksikkömme elämää. Hyvän hoidon ja huolenpidon lisäksi palveluihimme kuuluvat sovittaessa siivous ja vaatehuolto, palvelukodin omassa keittiössä valmistettu terveellinen ja monipuolinen kotiruoka, lääkehuolto, terveydenhuolto sekä ulkoilu ja viriketoiminta. Palvelukodissamme eletään rikasta ja inhimillistä arkea ilman kiirettä ja suorituskeskeisyyttä.

Tavoitteenamme on turvallinen ja kodinomainen asuminen hoidollisessa ja yhteisöllisessä ryhmäkodissa asiakkaan toimintakykyä tukien ja asiakas kokonaisvaltaisesti huomioiden niin, että hän mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti pystyisi suoriutumaan päivittäisistä toiminnoistaan. Jokaista asiakasta autetaan sen mukaan, millaista apua kukakin tarvitsee. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa yksilöllinen, kokonaisvaltainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka toimii perustana hänen saamalle hoivalle ja huolenpidolle. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ja toimintamme perustana on aika, luovuus ja läsnäolo.

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. Työdytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

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

Oikeudenmukaisuus näkyy toiminnassamme reiluna yhteistyönä, jossa työyhteisön säännöt koskevat kaikkia. Tämä näkyy asukkailla yhtenäisinä toimintatapoina. Tasa-arvon mukaisesti kohtelemme kaikkia asukkaitamme yhdenvertaisesti, mutta yksilöllisesti ja jokaisen tarpeen erikseen huomioiden. Itsemääräämisoikeutta kunnioitamme olosuhteiden sallimissa tilanteissa. Pyrimme hyvän tekemiseen ja sen jakamiseen sekä pyrimme välttämään vahinkojen syntymistä tarkalla ja huolellisella työllä.

Kotokolmosessa toimii nimettynä vastuuhenkilönä erinomaisen palvelun – valmentaja sekä laatukoordinaattori, joiden tehtävä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa kehittää yksikön toimintaa laadun ja yksikön arvojen näkökulmasta. Erinomaisen palvelun – valmentaja toimii työyhteisössä vastuullisesti ja esimerkillisesti, pitäen yllä ja ohjaten työyhteisön jäseniä arvoiniin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Hän järjestää henkilöstölle vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen. Laatukoordinaattori yhdessä tiiminvetäjän kanssa perehdyttää työntekijät uusiin toimintatapoihin. Lisäksi rohkaisee henkilöstöä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa arjen toiminnoissa sekä itse aktiivisesti etsii yksikön kehittämistarpeita ja tarttuu niihin. Laatukoordinaattori täyttää kuukausittain yksikön laatuindeksiä yhdessä esimiehen kanssa jaa käy henkilöstön kanssa lävitse laaturaporttia. Asiakkaille tämä kaikki näyttäytyy yksilöllisenä ja kokonaisvaltaisena palveluna.

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. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiiri, jossa sekä henkilöstä että asiakkaat omaisineen voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, erilaiset vaara- ja uhkatyötilanteet, tarttuvat taudit sekä infektiot. Henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoitoon ja sen toteutumisiin liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii tiiminvetäjä

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** henkilötietojen käsittely, asukastietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle. Tietosuojaan ja –turvaan liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvaukset sekä tehtäväroolit. Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtajan yhdessä tiiminvetäjän kanssa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, uhkaava käytös, ergonomiaan liittyvät riskit kuten erilaiset nostot ja siirrot. Yksikön tiloihin liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, tiedonkulku kaikille yhtäaikaaisesti, yhteiset viestintäkanavat, reaaliaikainen tiedottaminen asiakkaille ja heidän omaisilleen. Tiedottamiseen liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.

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. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohde ja vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Kotokolmosessa johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja –riskien arviointiin omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotokolmosessa koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista sekä uskallusta tuoda esille epäkohtia, jotta kyky oppia virheistä sekä muutoksista mahdollistaa turvallisen ja laadukkaan palveluiden tarjoamisen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sekä suullisesti esimiehelle, että kirjallisesti, joka täyttämällä valmiiksi tulostettu poikkeamailmoitus, joka löytyy yhteiseltä N-asemalta tai AQ järjestelmän kautta kirjallisesti poikkeama-lomaketta käyttäen Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksilölle luotu oma kansio. 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. Kotokolmosessa korjaavia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti työyhteisön tiimipalaverissa tai henkilöstöpalaverissa yhteisesti keskustellen. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta ja tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmä Hilkan kautta. 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 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 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 asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti ja yksikön palaverissa, jotka kaikki dokumentoidaan. Kotokolmosessa tiiminpalaverit pidetään säännöllisesti viikoittain sekä henkilöstöpalaveri kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, joka esimiehen kautta tulee yksikön N-asemalle, jossa se on luettavissa koko henkilöstölle. Merkittäviä, uusia toimintatapoja käsittelevistä palaverista tulostetaan paperinen versio, jonka tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa. Jokainen työntekijä lukee ja todentaa allekirjoituksellaan tämän. Asiakirja säilytetään lukitussa henkilöstön toimitilassa.
7. Tarvittaessa asiakkaiden omia informoidaan muutoksista ja uusi toimintatapa perustellaan. Yhteistyötahoille informaatio tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Yksikön johtajan vastuulla on tiedottaa Attendon muuta johtoa sekä informaation sisältöön liittyviä tahoja mihin asiasisältö liittyy.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Kotokolmosessa omaavonntasuunnitelman on suunnitellut yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän ja henkilöstön kanssa.

Yksikön esimies

Yksikön esimiehenä toimii Eija Silvennoinen, yhteystiedot ovat kappaleessa 1.

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma säilytetään yksikön aulan ilmoitustaulussa, jossa julkisesti saatavilla asiakirjan julkisen luonteen vuoksi.

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 muutettua.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään keskustelua ja neuvottelua. Senioriasiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus, jossa asiakas yhdessä omaisen kanssa valitsee palvelupaketin, mikä sisältää hoitajien antaman hoivan, siivous- ja pyykkiavun sekä turvarannekkeen. Lisäksi yhteistyössä kaupungin palveluohjauksen kanssa tehdään tarvittaessa asiakkaan tarpeiden mukaisesti tarkempi hoito- ja palvelusopimus.

Kotokolmosessa on käytössä omahoitajamalli, jonka perusteella jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja ja varaomahoitaja. Huomioita asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja terveydentilasta tehdään päivittäin ja ne kirjataan Hilikka potilastietojärjestelmään. Kotokolmosessa käytössä ovat asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa MMSE, RAI, MNA ja GDS. Lisäksi kaikilta asiakkailta mitataan verenpaineet kerran kuukaudessa ja paino punnitaan joka toinen kuukausi.

4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten/läheisten (mikäli asiakas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa 1 kk sisällä asiakkaan saapumisesta Attendo Kotokolmoseen. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, joka yleensä on omahoitaja. Myös tiiminvetäjä osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6kk välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Kotokolmosessa jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toteuttaa kunkin asiakkaan kohdalla hänelle tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa seuraa hoidon toteutumista.

Omaa fysioterapeuttia Kotokolmosella ei ole, mutta hoitohenkilöstön toimintamallina on kuntouttava hoito-ote asiakkaiden tukemisessa, ohjaamisessa ja avustamisessa heidän päivittäisissä toiminnoissa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Kotokolmosessa asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Kunnioitamme asiakkaan kotia, hänen ajatuksiaan, mielipiteitään sekä toiveitaan kaikissa elämänsä asioissa. Kotokolmosessa päivä ja viikko-ohjelmat tuovat rytmitystä arkeen, mutta työskentely tapahtuu aina asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työyhteisö tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Tärkeänä Kotokolmosessa pidämme sitä, että asiakkaamme itsemääräämisoikeus lähtee aidosti hänestä itsestään ja hänen omista arvoistaan. Huomioimme sen, etteivät asiakkaat tee päätöksiä miellyttääkseen muita tai ollakseen vaivaksi muille. Kotokolmosessa yksi laadukkaan hoitotyön näkökulma on se, että hoitohenkilökunnalla on empaattisuutta asettua asiakkaan asemaan sekä aito kiinnostus ja tahto ymmärryksen asiakkaiden asioista. Tarvittaessa käytössämme on eri kommunikaatiomenetelmiä. Myös muistisairaat asiakkaat huomioidaan, heillä voi olla kyky päättää hoidostaan, vaikkei enää olisi kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. Yksi itsemääräämisoikeuden ilmenemistapa on oikeus tehdä hoitotahto, jossa asiakkaan mielipide on ilmaistu. Kotokolmosessa senioriasiakkaat liikkuvat itsenäisesti eikä heidän talon ulkopuolisiin menoihin hoitohenkilöstö puutu.

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. Kotokolmosessa rajoittamistoimenpiteitä seurataan päivittäin ja niiden vaikutus kirjataan potilastietojärjestelmä Hilikkaan.

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 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 esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Kotokolmosessa henkilöstön kanssa käydään tilanteet läpi tiimipalaverissa, joissa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Yksikön johtaja seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmää ja poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat sekä heidän omaisensa saavat esittää palautetta ja ideoitaan yksikön palaute- ja ideaalaatikkoon, joka on yksikön eteistiloissa. Asiakkaan osallisuus taataan myös heidän omaistensa yhteistyön kautta. Omaisia kannustetaan olemaan aktiivisena osana läheisensä arjessa. Omaisia kannustetaan myös osallistumaan yhdessä läheisensä kanssa muun muassa virketoimintoihin. Omaiset ovat olennainen osa yksikön arkea ja omaisille suodaan mahdollisuus osallistua aktiivisesti läheisensä elämään ja asumiseen.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Kotokolmosessa asiakastytyväisyyskyselyjen painoalueet vuodelle 2019 ovat asiakkaiden tyytyväisyys hoivapalveluiden kokonaisuuteen. Lisäksi Attendo järjestää valtakunnallisen palvelutyytyväisyyskyselyn omaisille vuoden 2019 aikana.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan tai hänen omaisensa ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, heillä on mahdollisuus tehdä muistutus palvelusta ensisijaisesti yksikön johtajalle. Asiakkaan tai hänen omaisensa tulee saada vastaus muistutukseen ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli asiakas tai omainen ei ole tyytyväinen yksikön johtajan vastaukseen, on heillä mahdollisuus suunnata muistutus yksikön riippumattomalle taholle esimerkiksi kunnan toiminnasta vastaavalle virkamiehelle, sosiaaliasiamiehelle tai kuluttajaneuvojalle.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esimerkiksi palveluvastaava, perusturvajohtaja, perusturvajohtaja tai sosiaaliryön johtaja. Yksikössämme muistutuksen vastaanottaja on yksikön johtaja Eija Silvennoinen.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehenä toimii Satu Loippo
Pikassos Oy P. 050 599 6413 Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12.
sähköposti; satu.loippo(at)pikassos.fi.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä.

Sosiaaliasiamiehen 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)

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. 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.

Kotokolmosessa huomioimme asiakkaamme kokonaisvaltaisesti heidän itsemääräämisoikeutta ja toiveita kuunnellen.

Fyysistä toimintakykyä tuemme liikunnan ja liikuttamisen mahdollistamisena asiakkaan toimintakyky ja terveydentila huomioiden. Tämä näkyy arjessa mm. perushoidollisten toimien yhteydessä. Lisäksi omahoitajan tai vuorossa olevan hoitajan toimesta järjestetään mahdollisuus ulkoiluun tai ylläpitävään liikuntaan kuten jumppahetkeen, joka asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti voidaan tehdä tuolla istuen tai vuoteessa erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sulautetaan päivän kulkuun.

Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuemme huomioimalla heidän persoonallisuuttaan, voimavarojaan, elämänhallintaa sekä selviytymistä arjen haasteista sekä sosiaalisen ympäristön tuomista haasteista. Pyrimme toiminnallamme siihen, että asiakas arvostaa itseään, tekee itseään koskevia päätöksiä sekä luottaa kykyynsä selviytyä arjen eri tilanteista. Tähän kuuluvat myös omahoitajan keskusteluhetket.

Kognitiivista toimintakykyä asiakkaidemme arjessa tuemme mm. muistin, keskittymisen, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen kanssa. Nämä näkyvät arjessa päivittäisissä toiminnoissa ja niiden tukemisessa. Erilaiset viriketoiminnot, kuten bingon ja lautapeliin pelaaminen, askarteluhetket, luku- ja musiikkituokiot kuuluvat arkeemme.

Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä huomioimme vuorovaikutussuhteissa ja siinä, että otamme asiakkaamme mukaan aktiivisina osallistujina Kotokolmosen yhteisössä. Tässä huomioimme myös asiakkaidemme omaiset, joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme edunmukaisesti.

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 tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun tarkastuslista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Lisäksi tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kotokolmosessa hoitajat kirjaavat potilastietojärjestelmä Hilkkaan joka vuorossa huomionsa asiakkaista eri osa-alueittain. Tiiminvetäjä seuraa kirjaamisia.

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

4.3.2 Ravitseminen (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta)

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

Kotokolmosessa ruoka valmistetaan omassa keittiössä, jossa vastuussa on keittiöhenkilö. Hän työskentelee yksikössä maanantaista perjantaihin aamuvuorossa. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista sekä vaihtelevaa perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Keittiöhenkilön apuna on oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhdessä yksikön kanssa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä ja se päivitetään vuosittain.

Kotokolmosessa aamupala tarjolla joustavasti n. klo 7.30- 10, lounas n. klo 11-13, päiväkahvi n. klo 14-15, päivällinen n. klo 1-18 ja iltapala puolestaan n. klo 19-22. Juotavaa on tarjolla koko ajan sekä keittiötiloissa että kerroksissa. Yöpalaa on mahdollisuus saada.

Kotokolmosen ruokahuollon ateriavalmistuksesta ja ruokahuollon asiantuntijuudesta vastaa kokki Thea Järvinen.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Jokaisella Kotokolmosen vakituksella hoitajalla ja pitkäaikaisella sijaisella tulee olla suoritettuna hyväksytty hygieniapassi. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Kotokolmosessa on henkilöstö ohjattu ja ohjeistettu käsihygienian suhteen. Lisäksi käsienspesu paikoilla on kuvallinen ohjeistus käsienspesusta sekä käsienspesun desinfiointista. Kotokolmosessa on nimetty hygieniavastaava, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Asiakkaita ja omaisia ohjataan tarvittaessa. Säännöllisen väliajoin hygieniakäytäntöjä käydään lävitse tiimipalaverissa.

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 asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

4.3.4 Terveysten- 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 Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän osoittama lääkäri, joka käy Kotokolmosessa parillisen viikon torstaisin. Lisäksi lääkärinä on mahdollisuus konsultoida puhelimitse arkisin. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Sairaanhoitaja vastaa ohjeistuksen jalkauttamisesta hoitohenkilökunnalle kirjallisesti ja suullisesti. Kotokolmosessa on valmius ottaa verinäytteitä, seurata vitamiinintarpeita; verensokeria, syketta ja happisaturaatiota sekä toteuttaa haavahoitoja. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä, kun lääkäri katsoo tämän tarpeelliseksi. Tällaisia hoitotoimenpiteitä ovat mm. IV-antibiioittitiputukset ja sydänfilmin ottaminen.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Riihimäellä kiireellisen hoidon yksikkö PULSSI77:ssä, jossa hoidetaan kaikki välitöntä hoitoa ja tutkimusta vaativat asiakkaat. Hätätapauksissa soitetaan numeroon 112. Mikäli asiakas joudutaan lähettämään eteenpäin, tulostaa lähettävä hoitaja sairaanhoitajan lähetteen, jossa näkyy asiakkaan lääkitys ja tarvittavat muut tiedot tapahtumasta, miksi asiakas lähetetään eteenpäin. Lisäksi lähettävä hoitaja kirjaa asiakkaan HILMO järjestelmään Kotokolmosesta poistumisen ja ilmoittaa asiakkaan omaiselle/läheiselle siirrosta eteenpäin.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, josta saat lisäohjeita. Kotokolmosessa on laadittu kirjallinen toimintaohjeistus kuoleman tapauksen varalle, jota säilytetään yksikön ensimmäisen ja neljännen kerroksen hoitajien kansliassa. Mikäli asiakkaalla on DNR-päätös ja hän löytyy elottomana, noudatetaan kirjallisia ohjeita. Kuoleman tapauksen sattua asiasta tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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. Kotokolmosen hoitohenkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä hoitotyössä normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Kuukausittain kaikilta asiakkailla mitataan verenpaine ja painoa seurataan kerran kahdessa kuukaudessa (ei täysin vuoteessa olevat asiakkaat). Asiakkailla, joilla on diabetes, verensokeritasapainoa seurataan säännöllisesti ja yksilöllisesti. Lisäksi tarvittavat seurantatutkimukset toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Hoitohenkilökunta reagoi herkästi asiakkaan voinnin muutoksiin ja kertoo ne sairaanhoitajalle. Asiakkaan terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmä Hilikkaan. Omahoitaja/vara omahoitaja seuraa asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti.

Lääkehoitoa Kotokolmosessa toteuttavat vain laillistetut hoitoalan ammattihenkilöt, joilla on lääkelupa suoritettuna Kotokolmosessa eli LOVE-tentti ja tarvittavat näytöt. Lääkityksen arviointi seuraa Kotokolmosen sairaanhoitaja ja tiiminvetäjä yhdessä lääkärin kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotokolmosessa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän osoittama lääkäri, joka tekee yhteistyötä yksikön sairaanhoitajan ja tiiminvetäjän kanssa.

4.3.5 Lääkehoito: Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta

Yksikön Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat tiiminvetäjä ja yksikön johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu Kotokolmosen asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella tiiminvetäjä, sairaanhoitaja Salla Kalliomäellä ja yksikön johtaja Eija Silvennoisella, joka myös vastaa henkilökunnan lääkehoidon osaamisesta.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lääkemääräyksistä vastaa Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän osoittama lääkäri, joka tällä hetkellä on Risto Ojanen. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa tiiminvetäjä Salla Kalliomäki, jolla on kokonaisvastuu turvallisesta ja oikeasta lääkehoidon toteuttamisesta. Kotokolmosessa jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkevastaava, joka vastaa vuorossaan asiakkaiden lääkehoidosta. Hän on vastuussa myös lääkehuoneen avaimista. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva henkilö kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Kotokolmosessa hoitajilla ei ole lääkkeenmäärämisoikeutta. Lääkevastaavana toimiva henkilö toteuttaa akuutit lääkemuutokset lääkelistoille, tulostaa uudet ajantasaiset lääkelistat lääkekansioon, ottaa vastaan apteekista tulevat lääkkeet ja huolehtii niiden siirron lääkehuoneeseen. Kerran viikossa sairaanhoitaja huolehtii lääkkeiden tilaamisen Yliopiston apteekista Easymedi sovelluksen kautta, akuutit lääketilaukset huolehtii se hoitaja, joka puutteen huomaa. Lisäksi sairaanhoitaja vastaa annosjakeluun menevistä lääkemuutoksista ja ilmoittaa niistä turvapistillä Yliopistonapteekkiin. Sairanhoitaja huolehtii lääkelistojen päivittämisestä lääkekansioihin kahden viikon välein.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kotokolmosessa yhteistyö varmistetaan yhteisillä sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä, jotka ovat jokaisella tiedossa, aina tarpeen mukaan. Tarkoituksena asiakkaan katkeamaton hoitopolku, kun asiakkaan tilanne niin vaatii. Kotokolmonen tekee yhteistyötä Riihimäen seudun terveyskeskuksen ja hammashoidon kanssa sekä erikoissairaanhoidossa Kanta-Hämeen keskussairaalan kanssa. Asiakasta siirrettäessä Kotokolmosesta johonkin toiseen paikkaa, käytämme siirroissa pääsääntöisesti KELA-taksia.

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. Kotokolmosen alihankkijat ovat:

- Kiinteistöhuolto: Coor Oy ja TR talo- ja huolto
- Vartiointipalvelut: Linnan Vartijat
- Turvahälytykset: Smart
- Jätehuolto, tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja
- Elintarviketuottajat: Meira Nova
- Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy

- Apteekkitilaukset: Yliopiston apteekki
- Mattohuolto, Lindström Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0.55/asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0.56/asiakas.
- Yksikön esimies on Eija Silvennoinen, joka on koulutukseltaan terveystieteiden maisteri ja sairaanhoitaja.
- Yksikössä on yksi tiiminvetäjä, yksi sairaanhoitaja ja 12 lähihoitajaa toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja neljä määräaikaisessa työsuhteessa. Avustavana henkilökuntana on yksi laitoshuoltaja sekä yksi keittiöhenkilö. Johtaja ja tiiminvetäjä ovat koulutukseltaan myös sairaanhoitajia.
- Lisäksi yksikössä on vaihtelevasti opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Kotokolmosessa käytössä on työvuorosuunnittelussa vuorovastaava, jonka toimenkuvana on tarvittaessa sijaishankinta yksikön esimiehen tai tiiminvetäjän poissa ollessa. Käytössä on myös työvuorosuunnittelusovelluksen työvuorotarjous menetelmä, jota tiiminvetäjä ja johtaja käyttävät.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies 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 rekrytinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies 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 poissaolleet. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies. Kotokolmosessa myös omahoitaja tehtäviin perehdytetään ja varmistutaan, että hoitaja on ymmärtänyt omahoitaja roolinsa vastuutehtävineen.

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

4.4.2 Toimitilat

Attendo Kotokolmonen on 36-paikkainen tehostetun palveluasumisen koti ikääntyneille asukkailla. Kotokolmosessa toimitaan yhteensä neljässä eri kerroksessa, joissa on yhteensä 36 huonetta. Huoneet ovat kooltaan 27,5m² ja niissä on pieni keittokomero mikroineen ja jääkaappeineen. Lisäksi huoneessa on avoin WC/suihkutila. Ensimmäinen kerroksen huoneissa jokaisella on oma pieni maaterassi ja yläkerroksissa jokaisessa asunnossa on oma parveke. Asunnot ovat esteettömiä ja tilavia, jotka voi sisustaa oman kodin näköiseksi. Yleisissä tiloissa kerroksissa 2-4 on jokaisessa pieni keittosyvennys keittiön kodinkoneineen (hoitajien käytössä asiakas ruokailuja ja kahveja laitettaessa) ja lisäksi kerroksista löytyy yhteinen oleskelu/ruokailutila, jossa on ruokapöydät, nojatuolit sekä televisio. Ensimmäisestä kerroksesta löytyy peseytymistilat saunoineen, jotka ovat asiakkaiden käytössä sovitusti sekä pyykkitupa. Lisäksi katutasossa on koko talon avara koko talon yhteinen ruokailu/juhlatila, jossa sijaitsee myös oma valmistuskeittiö. Tilaa voidaan käyttää myös viriketoimintatuokioiden järjestämisessä ja sieltä löytyy soittamista varten piano.

Kotokolmosen miljöö on puutarhamainen ja viihtyisä varsinkin kesäaikaan, jolloin puutarhassa vietetäänkin yhteisiä kulttuuri- ja viriketuokioita sään niin salliessa. Sisäpihalla on puutarhakalusteet ja keinu sekä pieni polku ulkoilua varten.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkailla asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä kerroksissa että isommassa ruokailu/juhlatilassa asiakkaiden voimin.

Kotokolmosessa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemään valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Kotokolmosessa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä CareTech (joko ranteessa tai kaulassa oleva), josta lähtee hälytys hoitajalla olevaan Smart puhelimeen. Hoitaja pystyy puheluun vastaamaan ja hälytyksestä tulee myös tekstiviesti puhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä asiakkaan luona. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti

henkilökunnan toimesta sekä säännöllisin laitehuoloin. Kaikkien asuntojen ovihälytykset menevät päälle klo 22.00. Mikäli ovi tämän jälkeen avataan, tulee ovihälytys hoitajan Smart turvpuhelimelle.

Kotokolmosessa on tallentava kameravalvonta. Turvakameran näytöt ovat talon neljännessä ja ensimmäisessä kerroksessa yöhoitajan käytössä. Lisäksi valvontakamera on ensimmäisen kerroksen lääkehoituhuoneessa. Talon ulko-ovissa on murtohälytysjärjestelmä, hälytykset menevät päälle klo 22.30 ja pois päältä 05.30. Murtohälytys menee yöhoitajalle ja vartiointiliikkeelle, jona toimii Linnan Vartijat. Jokaisessa kerroksessa rappukäytävään mentäessä on ovikoodi, jolla pääsee ulos.

Kotokolmosessa on palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys, jotka ovat paikallisen pelastusviranomaisen hyväksymät. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Paloturvallisuuskoulutukset toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa säännöllisesti. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee paloturvallisuustaulu MUP, joka ilmoittaa mahdolliset viat sekä palon sijainnin.

Kotokolmosessa jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteissa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja, Eija Silvennoinen
Kalevankatu 12 -14 11100 Riihimäki
eija.silvennoinen(at)attendo.fi
P. 040 9051361

4.4.4 Terveystietojen laitteet ja tarvikkeet sekä tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Nämä säilytetään Kotokolmosessa kansiossa yksikön johtajan huoneessa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen 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 kalibrointitietojen rekisteri kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietojen 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. Terveystietojen laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Eija Silvennoinen
Kalevankatu 12 – 14 11100 Riihimäki
eija.silvennoinen(at)attendo.fi
P. 040 9051361

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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Ajantasaiset lait ja asetukset löytyvät oikeusministeriön Finlex-sivustolta, <https://www.finlex.fi>. Ohjeet ja määräykset löytyvät Attendon Intranet-sivustolta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. 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.

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturva- ja tietosuojan 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 tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin

yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Eija Silvennoinen
eija.silvennoinen(at)attendo.fi
P. 040 9051361
Kalevankatu 12-14
11100 Riihimäki

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, 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 ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn 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 omaevalvontasuunnitelmassa, lääketoimintasuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

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	
Riihimäellä 30.6.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Eija Silvennoinen

11. LÄHTEET

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

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

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

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaatatapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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