

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).....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	16
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	17
11. LÄHTEET.....	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	18

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Hämeenlinna/Lammi	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Repola			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Hämeenlinnan kaupunki, PL 84, 13101 Hämeenlinna (vaihde 03-6211) Vammaispalveluiden asiakasohjausyksikkö Ansarinkuja, 13100 Hämeenlinna puh.03-621 5076			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Attendo Repola tarjoaa tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille, asukaspaikkoja on 15.			
Toimintayksikön katuosoite Palkkisillantie 17			
Postinumero 16900	Postitoimipaikka Lammi		
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Saari-Thurén	Puhelin 044-494 3396		
Sähköposti marika.saari-thuren@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.1.2016			
Palvelu, johon lupa on myönnetty tehostettu palveluasuminen/kehitysvammaiset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Talonmies palvelu: Lammin Talonmiespalvelu Siivouspalvelu Sol palvelut, sovitusti			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Repolassa asuu 15 kehitysvammaista asukasta tehostetussa palveluasumista. Tehtävänämmä Attendo Repolassa on tukea asukkaiden arkeaan ja vahvistaa osallisuuttaan omassa elämässään. Tuemme, ohjaamme ja autamme asukkaita heidän tarpeidensa mukaan kaikilla elämän osa-alueilla asukkaiden fyysiset-, psyykkiset- ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tarjoamme kokonaisvaltaista hoivaa ja ohjausta asukkaalle koko elämän ajan.

Asukkaiden yksilölliset tarpeet on kirjattu asumisen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma ohjaa Attendo Repolassa ohjaajien jokapäiväistä ohjaustyötä. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä asukkaalle kanssa 2x vuodessa. Asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan jokaisen asukkaalle oman toimintakyvyn mukaan. Tavoitteena on asukkaiden kokemus hyvä ja mielekäs elämä kaikilla elämän osa-alueilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössä 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 sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

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

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.

Attendo Repolassa toimii nimetty erinomaisen palvelun- valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Repolan arkeen. Arvovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Arvovalmentaja järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää yllä arvokeskustelua.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat

-Asukkaiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tämä toteutuu Attendo Repolassa asukkaiden mielipide ja oma tahto selvittämällä puheella tai muilla kommunikaatio menetelmillä. Asukkaalle kanssa keskustellen pyritään mahdollistamaan sellaiset toiveet ja valinnat jotka asukkaalle itsemääräämiskyky huomioiden ovat realistisesti toteutettavissa.

-Asukkaiden osallisuutta vahvistetaan ottamalla heidät mukaan kaikkeen mahdollisen kodin toimintaan. Attendo Repolassa ohjaajat toimivat toimintakykyä ylläpitävällä toiminta-ajatuksella, jolloin asukkaalle puolesta tekemistä vältetään ja ohjauksen avulla kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen toimintaan arjessa.

-Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen, yksilöllisyyteen ja asukkaalle kunnioittamiseen.

-Lämmin ja aito vuorovaikutus on kohtaamista ihmisten kesken.

-Ammatillisuus ja asiantuntemus näkyy koulutettuna henkilökuntana ja jatkuvana koulutautumisena. Osa henkilökunnasta täydennys kouluttaa itseään myös omaehtoisesti.

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Uuden tai pitkään poissa olleen työntekijän perehdytys. Vastuu perehdytysprosessista on yksikön esimiehen. Hän huolehtii, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendo Repolassa tehdään työtä kolmessa vuorossa, työ on fyysisesti- psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Näihin haittoihin pyritään vaikuttamaan Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa. Työssä henkilökunta kohtaa asukkaiden taholta haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdyttämisellä ja asukkaiden tuntemisen avulla

ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten ja omasta turvallisuudestaan huolehtien. Infektioita ja tartuntatauteja ennalta ehkäistään hyvällä hygieniaoasaimisella ja rokotesuojalla.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;

Attendo Repolan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 7/2019. Lääkehoidon vastuhenkilö on sairaanhoitaja Kukka-Maaria Lindholm. Lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna lääkehoidon vastuut kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;

Tietosuoja- ja turva-asiaan käsitellään ensimmäisen kerran työntekijän tullessa taloon hänen perehdyttämisen yhteydessä. Henkilötietojen käsittely annettujen ohjeiden mukaisesti, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Sijaisille koulutuksen järjestäminen nettipohjaisessa ohjelmassa ei onnistu, koska heillä ei kirjautumista vaativaa sähköpostiosoitetta. Jokaiselle uudelle työntekijälle kerrotaan vaihtoehtoisuudesta ja allekirjoitavassa työsopimuksessa asia on kirjallisena.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Attendo Repolassa on arki-aamuisin työssä keittiötyöntekijä, joka valmistaa päivän ateriat ja esivalmistelee viikonlopun ruoat. Ohjaajia on aamuvuorossa kolmesta neljään ja iltavuorossa kolme. Yövuorossa on yksi työntekijä. Yksikön sairaanhoitaja on paikalla pääsääntöisesti arki-aamuisin. Henkilökunnan tehtävänkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Repolan perehdyttämiskansiosta.

Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saanti vuoroon on haastavaa sijaispujan vuoksi. Jos sijaista ei nopeasti saada, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö

Yksikön tiloihin liittyvät riskit

Repola on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Tilat on sprinkleröity ja muita sammuttimia on lain edellyttämä määrä. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 7/2019. Henkilöstöä täydennys koulutetaan palo- ja pelastusasioissa säännöllisesti.

Repolassa on käytössä henkilönostin ja muita apuvälineitä. Näiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisen prosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa nimetty ohjaaja ja apuvälinehuolto.

Työtaturmien riski on olemassa asukkaiden ajoittain haastavan ja arvaamattoman toiminnan vuoksi. Näitä pyritään ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä asukkaiden asioissa.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

Attendo Repolan henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä helposti aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa pidettävissä suullisissa raporteissa ja Hiikka-asiakastieto järjestelmään asukasasiat kirjaamalla. Lisäksi Attendo Repolassa on 1x viikossa henkilöstöpalaveri. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö ja yksikön johtaja hänen ollessa paikalla. Palaveri toteutetaan henkilöstöveitsoina johtajan poissa ollessa. Palaverista tehdään muistio, joka on kaikkien luettavana.

Yhteistyötahoille lähetetään kaksi kertaa vuodessa kuntakirje yksikön asioista ja lisäksi aina tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostitse. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.

Asukkaiden omaisiin ja läheisiin ollaan yhteydessä 2x vuodessa kirjeitse ja tarpeen mukaan niin kuin asukkaan ja hänen läheistensä kanssa on sovittu. Yhteystietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

Riskien hallinnan työnjako

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

- Attendo Repolassa henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan, johtajan ollessa talossa hän vastaa sijaisten hankinnasta, johtajan poissa ollessa henkilöstö etsii sijaisia Attendo sijaishankinta ohjeen mukaa.
- Vastuu lääkehoidosta on yksikön johtajalla yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoidon toteutukseen liittyvä vastuunjakko löytyy 7/2019 päivitetystä lääkehoitosuunnitelmasta.
- Kiinteistön turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaa yksikön johtaja. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää yksikön johtaja lain vaatimassa aikataulussa, henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutustarve huomioiden. Kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja, henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa viosta johtajalle tai tarvittaessa huolehtia korjausavun saamisesta.
- Asukkaiden arjen asioita hoitavat vuorossa olevat ohjaajat tai omaohjaajat, asiasta riippuen. Asukasasiat kirjataan Hiikka-järjestelmään ja raportoidaan suullisesti tarpeen mukaan. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla. Kuntayhteistyöstä vastaa yksikön johtaja.

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 kehittämissuunnitelmien 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..

Attendo Repolassa poikkeamalomakkeen voivat sijaiset täyttää paperisena versiona ja vakituinen henkilökunta sähköisenä versiona N-asemalta ja poikkeamiin johtaneita seikoista, mahdollisista toiminnan epäkohdista ja niihin sisältyvistä riskeistä keskustellaan ja pyritään löytämään tapahtuneeseen poikkeamaan korjaava tapa toimia.

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.

Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön tarpeen mukaan heti. Niistä laatii kirjallisen toimista ohjeen palaverissa sovittu vastuuhenkilö. Korvaavasta toimenpiteestä raportoidaan myös kaikkia työntekijöitä suullisesti.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. **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, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Repolassa ohje ja tulostettu lomake löytyvät ohjaajien toimiston ilmoitustaululta. 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.

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen löytyvälle lomakkeelle ja tulostaa sen. Paperiversioita varten on ohjaajien toimistossa oma kansio, josta laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat kuukausittain AQ-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Tapahtumasta käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

3. **Muutoksista tiedottaminen**

Repolassa pidetään henkilökunnan palaveri viikoittain. Palaverimuistio on kaikkien luettavana palaverimuistio kansiossa. Asiat jotka vaativat nopeaa reagoitua tiedotetaan vuorossa oleville työntekijöille heti ja muulle henkilöstölle Hiikka-asiakastieto järjestelmän kautta, sekä kirjallisena informaationa ohjaajien toimiston ilmoitustaululla.

Yksikön arkea koskevista asioista tiedotetaan suullisesti ja Hiikka-järjestelmän kautta.

Repolassa on asukaspalaveri pääsääntöisesti joka viikonloppu ja siitä tehdään muistio. Muuten asukkaita tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti Repolan ilmoitustaulua apuna käyttäen.

Omaisiin ollaan asukkaan asioissa yhteydessä aina tarvittaessa. Yhteydenotosta, syistä ja aikataulusta. sovitaan asukkaan ja omaisen kanssa erikseen. Omaiskirjeen asukkaiden omaiset ja läheiset saavat vähintään 2x vuodessa. Omaisia tavataan tarpeen mukaan ja heidät kutsutaan palvelusuunnitelma palaveriin

asukkaan niin halutessa. Asukkaille ja heidän omaisille ja läheisille järjestetään 2x vuodessa omaisten ilta joka sisältää talon asioista tiedottamista, tutustumista puolin ja toisin sekä mukavaa yhdessä oloa.

Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä säännöllisesti 2 x vuodessa kuntakirjeen muodossa. Lisäksi aina tarvittaessa heihin ollaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse tarpeen mukaan.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Repolan omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut ohjaajat ja johtaja vaihtelevin osin.

Yksikön esimies

Palvelukodin johtaja Marika Saari-Thurén

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Attendo Repolan omavalvonta suunnitelma on kansiossa yksikössä ohjaajien toimistossa. Omaavalonntasuunnitelman säilytys paikasta on informaatio yksikön ilmoitustaululla. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman läpikäyminen ja sen säilytyspaikasta informointi. Omaisille ja asukkaille tieto omavalvontasuunnitelman paikka ja sisältö annetaan suullisesti ja ilmoitustaululla olevan info-lapun kautta.

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.

Attendo Repolassa ei ole käytössä erillisiä toimintakyymittareita. Asukkaan muuttaessa taloon palvelutarvetta arvioidaan ensimmäisen kerran yhteistyössä sijoittavan tahon, asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Lisäksi tietoa saadaan erilaisista lausunnoista ja terapiasuunnitelmista, jos asukkaasta sellaisia Repolaan toimittaan. Ensimmäisessä palvelutarpeen arviopalaverissa sovitaan aika, kuinka kauan uuden asukkaan palvelutarvetta ensimmäisen palaverin pohjalta arvioidaan sekä sovitaan tarkastusajankohta. Asukkaan toimintakykyä tai jatkossa sen muutosta voidaan seurata myös kirjaamalla ylös kaikki asukkaan tarvitsema apu ja ohjaus sovitun pituisen ajanjakson ajan, jolloin saadaan pidemmältä aikaa kirjattua tietoa asukkaan toimintakyvystä, avun ja ohjauksen määrästä sekä voimavaroista.

Asukkaalle nimetään omaohjaaja pari, joka perehtyy asukkaan asioihin tarkemmin yhdessä asukkaan, hänen läheistensä ja omaistensa sekä viranomaisten kanssa. Asukkaan hyvällä tuntemuksella, jota omaohjaajuus tukee, on tärkeä merkitys erityisesti niiden asukkaiden kanssa, joilla on kommunikaation tuotossa tai ymmärryksessä vaikeutta. Asukkaan historian tuntemus ja muutos kertovat henkilöstölle asukkaan toimintakyvystä ja sen muutoksesta.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendo Repolan asukkaille on nimetty omaohjaaja pari. Omaohjaajat vastaavat hoito- ja ohjaussuunnitelman kirjaamisen aloittamisesta ja palveluntarvetta tarkastellaan säännöllisesti 2 x vuodessa tai tarvittaessa. Suunnitelma päivitetään yhdessä asukkaan kanssa tämän toimintakyky huomioiden ja mukana voivat olla myös asukkaan omaiset. Omaohjaajien vastuulla on asukkaan kokonaisvaltainen fyysisen-psykykinen ja sosiaalinen tuntemus. Omaohjaajan tukena on kuitenkin koko työyhteisö ja asukkaan asioita voi tarvittaessa hoitaa kuka tahansa vuorossa olevista ohjaajista.

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.

Attendo Repolassa asukkaat ymmärtävät ja tuottavat puhetta hyvin eritasoisesti. Attendo Repolassa suurin osa asukkaista kommunikoi puheella ja ymmärtää puhetta. Asukkaiden, joiden kommunikaatiotaidot ovat heikot mielipidettä pyritään selvittämään asukkaan eleistä, ilmeistä ja reaktioista, häntä pyydetään näyttämään haluamaansa. Puhumattomien asukkaiden hyvällä tuntemuksella ja rektioita seuraamalla on saatu selville asukkaan mieltymyksiä ja tahtoa eri asioissa. Pitkäaikaiset asukassuhteet auttavat henkilökuntaa asukkaan tuntemuksessa ja heidän reaktioihin vastaamisessa. Myös asukkaiden omaisilta ja läheisiltä saatu tieto asukkaan aikaisemmista vaiheista, tavoista ja tottumuksista auttaa ohjaajia tunnistamaan asukkaan mieltymyksiä ja valintoja.

Myös Attendo Repolassa asukkaiden toimintakyky vaihtelee asukaskohtaisesti paljon. Osa asukkaista tarvitsee hoitoa, ohjausta ja tukea kaikissa päivittäisissä toimissaan. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan arjessa selvittämällä heidän mielipiteensä vaatteiden valinnassa, aterioilla tai muissa henkilökohtaisissa toimissa päivän aikana. Osa Attendo Repolan asukkaista taas no hyvin omatoimisia arjessaan. He kulkevat jalkaisin ja polkupyörällä työtoimintaan tai muuten omilla asioillaan. Osalla heistä on käytössään oma puhelin. He tarvitsevat kuitenkin ohjausta elämän hallinnassaan kuten muistutusta ja ohjausta pyykinpesussa tai oman huoneen siivouksessa, heitä ohjataan vastuunottoon omista asioistaan esimerkiksi omien käyttövarojen hallinnointia tai lääkehuollossaan mm. ohjattu omien lääkkeiden jako.

Ohjaustilanteiden erimielisyydet selvitetään asukkaan kanssa keskustellen, häntä kuunnellen ja aikaa asioiden selvittämiseen antaen. Ajan saatossa saadulla tiedolla asukkaan omista mieltymyksistä ja asukkaan tuntemisella puhetta tuottamattoman asukkaan kanssa toimiessa voidaan hyvin pitkälle selvittää ilman haastavia tilanteita. Ne tilanteet, joissa asukas osoittaa olevansa erimieliltä tilanteesta saadaan usein purettua antamalla asukkaalle vaihtoehtoja joista valita, kuten esimerkiksi haluatko ensin iltapalan vai iltapesulle? Tavoitteena on arjen hyvä yhteistyö asukkaiden ja ohjaajien kesken.

Attendo Repolassa toimintaa kehitetään asukkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Työaika järjestelyin pyritään vahvistamaan päiväaikaisen henkilöstön määrää ja kehittämään asukkaiden kanssa mielekästä toimintaa heidän arkeensa. Repolaan on suunniteltu viikko-ohjelma päiväaikaisesta toiminnasta. Viikoittaisen ohjelman sisältöä on suunniteltu tukemaan asukkaiden toimintakykyä ja vahvistamaan itsemääräämisoikeutta. Viikoittaiseen ohjelmaan kuuluu säännöllisen ulkoilun lisäksi mm. omanhuoneen siivous ohjattuna ja omaan pyykkihuoltoon osallistuminen, jokaisien asukkaan toimintakyvyn mukaan. Viikoittaisen toimintaohjelman sisältöön asukkailta kerätään toiveita mm. leivontapäivänä tai toiveruokapäivänä valmistettavista tuotteista, suunnitellaan yhdessä ostoslistaa kaupppäivälle tai mitä päivän ohjelma yleisesti olisi.

Säännöllisissä asukaskokouksissa keskustellaan asukkaiden kanssa talossa tapahtuvista asioista. Kokouksissa myös selvitetään minkälaisista kodin ulkopuolisista tapahtumista ja retkistä asukkaat olisivat kiinnostuneita ja mitä he kaipaavat arkeensa. Asukkaiden toiveisiin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksista tehdään muistiot.

Attendo Repolassa on myös keskusteltu asukkaiden itsemääräämisoikeuden reunaehdoista. Kehitysvammaisenkaan ei saa rikkoa lakia, yhteiskunnan normeja tai asumisen pelisääntöjä. Tällaisissa tilanteissa asukkaan kanssa keskustelu ja asiaan puuttuminen ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Esimerkiksi näpistely on rikos, josta joutuu oikeusvastuuseen tai ryhmäasumisessa on säännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Ohjaajat eivät saa jättää asukasta heitteille, vaikka tämä vaikuttaa hyvinkin pärjääväälle, esimerkiksi paljon itsenäisesti liikkuvaa asukasta on hyvä muistuttaa helteellä riittävän juomisen tärkeydestä tai ohjata säänmukaisessa vaatetuksessa. Näiden asukkaiden kassa tapahtuvan päivittäisen vuorovaikutuksen turvin turvataan asukkaan tilanne, jos hänen toimintakyvyssään tapahtuu muutosta.

Asukkaan itsemääräämiskyky on asia, josta on Repolassa puhuttu. Asukkaista osa on hyvinkin vaikeasti kehitysvammaisia, eikä heidän kykynsä tehdä esimerkiksi päätöstä lääkkeen ottamatta jättämisestä ole sellainen, että se voitaisiin toteuttaa, vaan ohjauksen keinoin asukas tulisi saada ottamaan lääkkeet. Tällaisen tilanteen toistuessa usein, on hyvä olla yhteydessä lääkäriin mahdollisen lääkkeestä johtuvan syyn selvittämiseksi. Mutta jos sama asukas ilmaisee haluttomuutensa syödä aterialla jotain ruokalajia, se on valinta, johon hänen kykenee ja joka hänen täytyy saada toteuttaa. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asukkaat esimerkiksi valitsevat tarjolla olevista aamiaisvaihtoehdoista mitä haluavat syödä. Ohjaajien kanssa on keskusteltu valintojen terveellisyydestä ja energiatasoista johon valinnat vaikuttavat. Asukkaalla on oikeus tehdä valintansa ja saada haluamansa, mutta annoskokoon ohjaaja voi tilanteessa ohjauksellisesti pyrkiä vaikuttamaan. Ohjaajan tilanne tajulla ja ohjaustaidoilla on tällaisissa tilanteissa suuri merkitys. Samoin asukasta voidaan ohjata ja neuvoa esimerkiksi ravinto, liikuntatottumuksissa ja päihteiden käytössä, mutta valinnan saamiensa tietojen ja

ymmärryksensä pohjalta tekee asukas itse. Asukkaiden on oikeus tehdä myös ohjaajien mielestä huonoja valintoja tai valintoja jotka eivät ole ohjaajien mielestä järkeviä.

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.

Tällä hetkellä Attendo Repolassa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Tilanteessa, jossa kaikki mahdolliset ennakoivat toimet olisi tehty ja rajoitustoimenpide tulisi kysymykseen, prosessi lähtee liikkeelle yhteydenotolla kuntaa, joka on asukkaan Attendo Repolaan sijoittanut. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta pidetään palaveri asukkaan sijoittajakunnan edustajan, asukkaan ja hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Palaverissa selvitetään tilannetta. Sijoittajakunnan olisi otettava kantaa rajoitustoimenpiteeseen ja annettava asiantuntijatyöryhmän lausunto rajoitustoimenpidettä varten ja tarvittaessa virassa olevan työntekijän päätös rajoitustoimenpiteestä. Kun kaikki tarvittavat lausunnot on Attendo Repolaan saatu, voi yksikön johtaja tehdä rajoitustoimenpiteen toteuttamisesta yksikössä päätöksen. Lain mukaista rajoitustoimenpidettä voi toteuttaa vain sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen ja tämä on otettava huomioon työvuorosuunnittelussa. Kaikki rajoitustoimet kirjataan Hiikka asiakastietojärjestelmään. Raportti rajoitustoimista toimitetaan 1x kuukaudessa sijoittavan kunnan viranomaiselle ja asukkaan lailliselle edustajalle. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan vain viimesijaisena toimena.

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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Attendo Repolassa saadut muistutukset kirjataan ja tilastoidaan ja saatetaan tiedoksi yritystasolle. Johtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan asian niin vaatiessa ja tehdyt muutokset työyhteisön palaverissa.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti itseään koskevan yksilöllisen hoito- ja palvelu suunnitelman laadintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on asukkaan päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma, jonka laadinnassa on mukana tarpeen mukaan myös asukkaan omaiset ja muut yhteistyötahot. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohta ja itsemääräämisoikeus. Apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun voidaan käyttää YKS - menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa.

Suunnitelman toteutumista, Asukkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa yhdessä asukkaan kanssa. (2x vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asukkaita ohjataan ja kannustetaan osallistumaan Repolan toimintaan omien voimavarojen mukaisesti. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja niihin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukkaiden palautetta kuunnellaan koko ajan. Kaikki saatu palaute kirjataan AQ-laaturajärjestelmään. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella.

Attendo Repolassa on aina avoimet ovet omaisille. Omaisten ja läheisten vierailut, heidän kanssaan vietetyt hetket, juhlat ja tehdyt retket ovat asukkaiden odottamia ja toivomia tapahtumia. Asukkaiden omais- ja läheiskontakteja tuetaan myös mm. asukkaiden puheluilla omaisille tai päinvastoin.

Omaisten kanssa keskustellaan asukkaan asioista sovituissa laajuudessa heidän käydessä Repolassa tai kun heihin ollaan yhteydessä puhelimitse. Omaiset kutsutaan vammaispalvelujen palvelusuunnitelma palaveriin asukkaan niin halutessa tai kun asiasta on niin sovittu. Asumisen ohjaussuunnitelman tarkistuspalaveriin omaiset osallistuvat myös niin halutessaan. Omaisiin ollaan yhteydessä sovituksi esimerkiksi asukkaan voinnissa tapahtuvan muutoksen vuoksi tai heidän mielipidettä kysytään siinä laajuudessa kun on sovittu. Omaisiin ollaan yhteydessä yhteisellä kirjeellä vähintään 2x vuodessa. Kirje sisältää yleisiä kuulumisia Repolasta ja uutisia Attendolta. Omaiset kutsutaan myös 2x vuodessa omaisteniltaan, jolloin omaiset tapaavat toisiaan ja henkilökuntaa laajemmin ja vietetään yhteinen mukava hetki toisiin tutustuen. Omaiset ja läheiset voivat aina olla Attendo Repolan johtajaan ja ohjaajiin yhteydessä puhelimitse tai tavata henkilökohtaisesti.

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.

Attendo Repolassa asukkaiden omaisilta pyydetään kirjallista palautetta säännöllisesti 2x vuodessa omaisten illan yhteydessä.

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 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 esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Attendo Repolassa saatu palaute on kirjataan AQ-järjestelmään

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Hämeenlinnan kaupunki, Forssén Tuulikki
Ostopalvelupäällikkö, ostopalvelut
tuulikki.forssen@hameenlinna.fi
puh. 03 621 2014
Raatihuoneenkatu 9-11, 13100 Hämeenlinna

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Satu Loippo
puh. 050 599 6413
satu.loippo@pikassos.fi

Puhelin aika on pääsääntöisesti maanantai klo 12 -15, tiistai - torstai klo 9 -12. Perjantaina ei ole puhelinaikaa. Voit halutessasi jättää nimesi ja yhteystietosi asiamiehen yhteydenottoa varten.

Postiosoite: Pikassos Oy /Loippo, Satu; Åkerlundinkatu 2 A, 3 . krs.33100 TAMPERE

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat Attendo Repolassa yksikön 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)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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.

Attendo Repolassa jokaisella asukkaalla on omaohjaaja pari. Jokaisella Repolan asukkaalle laaditaan asukkaan ja omaohjaajien yhteistyönä asukkaan voimavarat huomioiden yksilöllinen asumisen – ja ohjauksen suunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten omaohjaajat tutustuu asukkaaseen, hänen historiaansa ja selvittää asukkaalle tärkeät asiat ja ihmiset. Asumisen- ja ohjauksensuunnitelma on yksilöllinen hoito- ja ohjaustyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelman laadinnassa voidaan hyödyntää moniammatillisesti myös muita ammattiryhmiä. Suunnitelman toteuttamisen tueksi omaohjaaja tekee tarvittavat kirjalliset ohjaus- ja hoito-ohjeet sovitusta asioista koko työyhteisön avuksi arjen toteutumiseksi sovitusti. Oma-ohjaajat suunnittelevat myös asukkaan kanssa hänen arkensa sisältöä ja auttavat sen toteutumisessa.

Asukkaan toimintakykyä ja ohjauksen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa asukkaan kanssa. Omaohjaajat ovat asukkaan asioissa yhteydessä sovitusti myös kaikkiin niihin tahoihin, joita asukkaan asioiden hoito vaatii. Oma-ohjaajat vastaavat suunnitelman toteutuksen seurannasta ja ohjaustarpeiden muutoksen informoinnista koko työyhteisölle. Näiden tietojen pohjalta omaohjaajat tekevät myös asukkiaan tärkeistä asioista kartan asukkaan seinälle.

Attendo Repolassa asukkaat ovat aktiivisessa mukana kaikissa arjen toimissa. Asukkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti tarvitsemaansa ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissaan ja päätöksenteossa. Attendo Repolassa asukkaalle tarjotaan arkeen sisältöä erilaisilla toimintatuokioilla, mahdollisuudella osallistua ympäristön tapahtumiin ja harrastuksiin. Retkiä ja tapahtumiin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan asukkaiden omien toiveiden ja mielenkiinnon mukaisesti. Asukkaat osallistuvat yhteisen toiminnan sisällön suunnitteluun mm. säännöllisesti pidettävissä asukaskokouksissa ohjaajien tukemana. Asukkaalle tarjotaan päivittäin myös mahdollisuus ulkoiluun asukkaan niin halutessa.

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)

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. painoa ja verenpainetta säännöllisesti mittaamalla. Vähintään 1x vuodessa tai asukkaan voinnin muuttuessa asukkailla otetaan perusverikokeet tai muut tutkimukset lääkärin arvion mukaan. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemutosten 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 palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Ruokahuollosta vastaa ravitsemustyöntekijä Anu Salonen. Sähköpostiosoite anu.salonen@attendo.fi

Ravitsemustyöntekijä on työssä 5 päivänä viikossa arkin. Attendo Repolassa ravitsemustyöntekijä valmistaa arkin asukkaiden ateriat ja esivalmistelee viikonlopun ruoat, jotka ohjaajat vuorollaan valmistavat. Ravitsemustyöntekijä huolehtii myös ruoan tilaamisesta tukusta, ja ruokavarastojen ylläpidosta.

Attendo Repolassa on käytössä Attendon ruokalistat, jotka on suunniteltu kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset, sekä erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset, jotka kirjataan myös Hiikka -järjestelmään. Attendo Repolassa asukkaat esittävät myös ateriatoueitaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan toiveruokapäivinä.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11:30, päiväkahvi/välipala noin klo 14.00, päivällinen noin klo 16.30 ja iltapala noin klo 19-20. Yöpalaa on asukkaalle tarjolla/ tarjotaan, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakkaiden ns. yö paasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia

Asiakaan ravitsemus 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.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään Attendo Repolan keittiössä ja se päivitetään vuosittain.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä Attendon Siivoustyön ohjaajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. 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 intimitteettisuoja kunnioittaen.

Attendo Repolan puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista.

Aseptinen työtap (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygienian ja eritetahrojen poisto ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistuksessa. Attendo Repolassa on saatu hygieniahoidajan koulutusta. Käsienpesumahdollisuudet ovat hyvät, käsidesitelineitä on julkisissa tiloissa riittävästi. Asukkaiden käsienpesua henkilökunta ohjaa tarvittaessa.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asukkailla on sovitut sauna- ja suihkupäivät ja tämän lisäksi asukkaat käyvät suihkussa aina tarvittaessa. Asukkaiden hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.

Asukkaita ohjataan wc käynneissä. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuoja kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma perusterveyden huollon terveysasema. Erityistilanteissa kuten sairaalasta kotiutumistilanteissa kotihoito tai akuuttikotihoito käyvät antamassa asukkaalle tarvittavan suonensisäistä tai lihakseen pistettävää lääkitystä. Kotisairaanhoidosta hoitaja käy joidenkin asukkaiden luona näytteitä ottamassa tai asukas käy terveyskeskuksen laboratoriossa.

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai läheteellä erikoissairaanhoidossa. Halutessaan asukas voi käydä yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Asukaan lähtiessä päivystykseen hänen mukaansa tulostetaan ajantasainen sairaanhoidon lähete, joka sisältää kuvauksen asukkaan tilanteesta ja mahdollisesti hänelle tyypillisistä toimintamallisto, jotka on hyvä sairaanhoidossa tietää.

Äkillinen kuolemantapaus: Otetaan yhteys hätäkeskukseen puh. 112 josta paikallaolijat saavat ohjeet jatkotoimista. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota noudatetaan. Ohjeistusta säilytetään perehdytyskansiossa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yksikön sairaanhoitajalla on vastuu yksikön asukkaiden terveyden tilan seurannasta. Yleinen asukkaan voimien seuranta on jatkuvaa ja kaikkien ohjaajien vastuulla. 1x kk säännöllisesti mitataan asukaan paino ja verenpaine. 1x vuodessa asukas käy peruslaboratoriotutkimuksessa ja muissa perustutkimuksissa lääkärin arvioimassa laajuudessa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja yhdessä ohjaajien kanssa

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja ja sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella (Kukka-Maaria Lindholm, sairaanhoitaja AMK), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri Juho Nummenmaa, Mainheimen terveysasemalta

Asukkaan lääkehoidosta vastaa perusterveydenhuollon lääkäri. Lääkäri tarkistaa asukkaiden lääkityksen säännöllisesti yksikön pyynnöstä, uusii ja tarkistaa reseptit, määrää lääkkeet ja seuraa niiden vaikutusta yhdessä yksikön sairaanhoitajan ja ohjaajien pyynnöstä.

Attendo Repolan johtaja vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman- ja lääkehoitoprosessikuvauksen päivittäisestä yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Johtaja seuraa lääkehoidon kokonaisuutta, käsittelee lääkepoikkeamat, korjaa havaitut puutteet ja raportoi niistä. Johtaja vastaa, siitä että lääkehoidon perehdytys ja lääkehoidon osaamisen varmistaminen toteutuu. Johtaja seuraa lääkehoidon kehittymistä ja ottaa esille kehittämistarpeet ja henkilöstön kouluttamistarpeet yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Attendo Repolan sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidosta ja sen seurannasta. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittäisessä yhdessä yksikön johtajan kanssa. Asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on sairaanhoitajan tehtävä. Sairaanhoitaja suunnittelee asukkaiden lääkehoidon toteutuksen ja seuraa sen toteutumista ja arvioi vaikutuksia. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistustarpeissa, dokumentoi lääkehoidon muutoksissa ja ohjaa muuta henkilökuntaa lääkehoidossa. Sairaanhoitaja tiedottaa lääkahoitoon liittyvistä asioista muuta henkilökuntaa, asukasta ja hänen omaisiaan. Sairaanhoitajan vastuulla on henkilökunnan perehdytys lääkehoidon liittyvissä asioissa.

Lääkeluvallinen, nimikesuojattu terveyden- tai sosiaalialan ammattihenkilö, Attendo Repolassa nimikkeellä ohjaaja toteuttaa vuorossaan asukkaiden lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, varmentaa lääkelistan ajantasaisuuden, seuraa lääkkeiden vaikutuksia,

dokumentoi lääkehoidosta ja antaa lääkehoitoon liittyvää välitöntä ohjausta ja välittää tarvittaessa tietoa asukkaalle, omaisille ja hoitaville ammattihenkilöille.

Attendo Repolassa on kaikissa työvuoroissa yksi lääkeluvallista ohjaajista tai sairaanhoitajia lääkevastaavana. Lääkevastaava vastaa lääkehoidon toteutumisesta tarkistamalla vuorossaan, että kaikki asukkaat ovat saavat lääkkeensä lääkesuunnitelman mukaisesti. Lääkevastaava huolehtii vuoron aikaisista lääkemuutoksista, tarvittavien lääkkeiden annosta sekä lääkehuoneen ja lääkekaapin lämpötilan seurannasta.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Tieto eri yksiköiden/ toimijoiden välillä kulkee säännöllisesti puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostilla. Kaikilla yksikön vakituisilla ohjaajilla on sähköpostiosoite ja mahdollisuus käyttää salattua sähköpostia.

Asukkaalta ja/ tai edustajaltaan kysytään tarvittaessa lupa tiedon siirtoon asukkaan asioissa. Asukkaan asioita hoitaa pääasiassa omahoitajapari, mutta tarvittaessa kaikki yksikön ohjaajat voivat asukkaan asioissa olla yhteydessä tarvittaviin yhteistyötahoihin.

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.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamar Oy

Talonmies palvelu: Lammin Talonmiespalvelu

Siivouspalvelu; Sol siivouspalvelu

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatuajärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatuajärjestelmään 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 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 0,7 tt/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 12,5 tt/asiakas.

-Yksikön esimies on Marika Saari-Thurén, joka on koulutukseltaan sosionomi YAMK.

-Yksikössä on yhteensä 1x 80% sairaanhoitajaa, 9 lähihoitajaa ja 1 henkilö lähihoitaja-oppisopimuskoulutuksessa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 keittiötyöntekijä.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosunnittelusta 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 esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, 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 poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät 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.

Attendo Repolassa on käytössä perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asukastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja yhdessä perehdytysvastaavan kanssa, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Perehdyttäjä sekä perehdyttävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan ja päivämäärällä annetun ja vastaanotetun perehdytyksen toteutumisen.

Työtehtävä määrittää perehdyttämisen sisällön ja aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tietää siihen liittyvät odotukset.

Attendo Repolassa toimii omaohjaaja parit. Uuden ohjaajan tullessa taloon tai omaohjaajan vaihtuessa, asukkaan asioihin perehdyttämisen hoitaa aikaisempi omaohjaaja. Tieto siirtyy hoitajalta toiselle, kirjauksin ja tarvittaessa kysytään asukkaan omasilta ja läheisiltä heidän tietojaan asukkaan asioissa.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Repola toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa, jonka suunnittelussa on otettu huomioon palvelukotiin muuttavien asukkaiden erityistarpeet. Yksikössämme on 15 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25m². Kaikissa asukashuoneissa on oma invamitoitettu ja –varustettu wc/kylpyhuone. Lisäksi kaikissa huoneissa on neljä kiinteää kaappia asukkaiden henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämistä varten. Muuten asukkaat sisustavat huoneet itse, oman makunsa mukaan.

Yksikkö on jaettu kolmeen ryhmäkotiin. (3x 5 asuntoa) Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelu- ja ruokailutila. Ryhmäkotien Ilves ja Otso oleskelu- ja ruokailutila on n-45 m² suuruiset. Ryhmäkoti Hukan oleskelu- ja ruokailutilan on n. 73 m² ja sen yhteydessä sijaitsee palvelukodin valmistuskeittiö. Repolassa on asukkaiden käytössä yhteiset saunatilat. Piha-alue on aidattu. Pihalle on kaikkien mahdollisuus ulkoilla, jokaisesta ryhmäkodista on pihalle oma erillinen uloskäynti.

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

- 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 ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavatkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Attendo Repolassa asukkaat voivat kokoontua kaikissa talon yhteisissä olohuoneissa halutessaan. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Kannustamme asukkaitamme yhteisiin hetkiin, mm ruokailut tapahtuvat yhteisissä ruokailutiloissa. Pihalle asukkaat pääsevät aina halutessaan, pihaovet ovat lukitsemattomat ja liikkuminen piha-alueella on esteetöntä ja turvallista.

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

Osalla asukkaista on sovittuja kotitöitä kuten roskien vienti ja pahlavälikoiden aukaisu ja poisvienti. Ruokapöytien pyyhintää, ruohon leikkuuta, lumitöitä ja tavarakuormien purussa avustamista. Pyykkihuollosta vastaa ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa Asukkaat osallistuvat omalta osin pyykkihuoltoonsa esim. pyykkikorin toimittamisena pyykkihuoneeseen, puhtaan pyykin takaisin vientinä tai omasta pyykistä kokonaisuudessa huolehtimisena. Asukkaat myös siivoavat omat huoneensa viikoittain ohjatusti tai avustetusti jokainen toimintakykynsä mukaan. Isomman perussiivouksen tekee Sol-siivouspalvelu tarvittaessa, muuten viikottainen siivous on ohjaajien vastuulla. Säännölliset hygicult-mittaukset keittiötyöntekijä tekee neljä kertaa vuodessa.

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

Attendo Repolassa ei ole käytössä hoitajakutsua, kulunvalvontaa tai liikkumisen valvontaan liittyvää tekniikkaa.

Suljetussa lääkkeenjako huoneessa on kameravalvonta, jonka toiminnasta ja huollosta vastaa palvelun tuottaja.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy Repolan perehdyttämiskansiosta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja yhdessä fysioterapeutin tai muun apuväline asiantuntijan kanssa 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 kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä

ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/Ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä käytettävien laitteiden huollosta ja laiteturvallisuudesta vastaa Tuomas Järvinen, tuomas.jarvinen@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset –tietosuojaohje löytyy perehdyttämiskansiosta ohjaajien toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. 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, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Marika Saari- Thurén
puh. 044-4943396
sp. marika.saari-thuren@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta 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 omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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 2018 ja tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2020.Omavalvontasuunnitelman

toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran
vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Oma- valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Lammi 13.12.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Marika Saari-Thurén

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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 (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön oma toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.