

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Helsinki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo. Oy		Kuntayhtymän nimi: Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa sairaanhoitopiiri	
Toimintayksikön nimi: Siikapirtti Siikajoen kotihoito			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siikajoki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, 18 paikkaa Kotihoito			
Toimintayksikön katuosoite Pitkätie 3			
Postinumero 92320		Postitoimipaikka Siikajoki	
Toimintayksikön vastaava esimies Auli Käräjäoja		Puhelin 044-494 1350	
Sähköposti auli.karajaoja@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 6.9.2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira-Nova Hygienia- hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Toimistotarvikkeet: Lyreco Työvaatteet: Cheegers Pesulapalvelut: Pattijoen Pesula Claara Muut tuotteet: S-ryhmä Turvallisuus ja ensiapukoulutus; Kilatia Oy Vartiointi: Raahen Turvallisuusvartiointi Ky			

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

Toiminta-ajatus

Siikapirtti tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ikäihmisille. Hoivakodissamme on 17 tehostetun palveluasumisen paikkaa sekä yksi vuorohoituhuone lyhytaikaista hoitoa tarvitseville. Vuorohoituhuone tarjoaa lyhytaikaishoitopaikan esim. omaishoitajan vapaita varten, jatkohoitopaikan sairaalajakson jälkeen tai lyhytaikaisen tutkimus- ja kuntoutusjakson ikäihmiselle. Kotihoito tarjoaa kotona selviytymisen tueksi hoitoa ja palveluita. Kotihoidon tavoitteena on, että asukkaat asuvat omassa kodissaan mahdollisimman pitkään turvallisesti ja elävät tyytyväisinä oman näköistään elämää. Kotihoito auttaa niissä toimissa, joista asiakas ei itse selviydy. Kotihoidon asiakasmäärä vaihtelee 30-40.

Tarjoamme asiakkaan tarpeista lähtevää hoivaa ja huolenpitoa kunkin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Tuemme asukkaiden toimintakykyä kuntouttavan hoitotyön avulla. Järjestämme asukkaille mahdollisuuden ulkoiluun sekä erilaiseen virikkeelliseen toimintaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka tekemiseen asukas itse sekä hänen omaisensa osallistuu. Huomioimme kaikissa toimissamme asukkaan itsemääräämisoikeuden.

Jokaiselle asukkaalle tehdään kerran vuodessa ns. vuosikontrolli, jonka yhteydessä määritellään asukkaiden rajoitteet, kuntouttavan hoitotyön tavoite sekä elämän loppuvaiheen suunnitelma. Pyrimme hoitamaan jokaisen asukkaan omassa tutussa hoivakodissa tuttujen hoitajien ympäröimänä elämän loppuun saakka. Järjestämme tarvittaessa lisähoitopaikkaa saattohoitotilanteessa, mm. vaativan kotisairaanhoidon avulla.

Hoivakodissamme asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaa kokenut geriatri, joka tuntee asukkaamme usean vuoden kokemuksella. Kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaa Ruukin terveysaseman lääkäri. Pyrimme kaikille toimillamme jokaisen asukkaan yksilölliseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Attendon sekä Siikapirtin toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisten, tilaajan ja yhteistyökumppaneidemme kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaaminen näkyy toiminnassamme siten, että pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, missä muut näkevät ongelmia. Teemme laadukasta työtä, jonka laadun tasoa seurataan säännöllisesti. Työntekijöidemme osaamista päivitetään tarpeen mukaan. Jokaiselle työntekijälle on laadittu yksilöllinen koulutussuunnitelma.

Sitoutumisella tarkoitamme sitä, että olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Meille on tärkeää, että teemme työmme hyvin.

Välittäminen näkyy työssämme siten, että pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme heitä auttamaan itseään. Kohtaamme jokaisen asukkaan yksilönä hänen aiemman elämänhistoriansa huomioiden ja sitä kunnioittaen. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Haluamme, että asukkaat kokevat hoivakodin omaksi kodikseen.

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

Yksikössämme toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ERPA valmentaja koulutautuu itse ja kouluttaa henkilökuntaa tuomaan arvot ja toimintaperiaatteet hoivakodin arkeen, kaikkeen toimintaan ja asiakkaan kohtaamiseen.

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:**

Attendolla on otettu käyttöön Valo-perehdytysohjelma, josta jokainen työntekijä käy läpi toimintamallit ja -ohjeet. Näin perehdytys on tehokasta ja yhtenäistä kaikille työntekijöille. Perehdytyksen seuranta paranee ja tulee selkeämmäksi, sillä Valo-järjestelmään päivitetään aina. Lisäksi jokaiselle työntekijälle nimetään oma henkilökohtainen perehdyttäjä, joka huolehtii yksikön käytänteiden perehdyttämisestä. Perehdytyksen seurannan apuna käytetään perehdytyslomaketta, mikä toimii perehdytyksen pohjana. Osa materiaalista käydään läpi Valossa ja osa nimetyt perehdyttäjän kanssa. Nimetyt perehdyttäjät lisäksi jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään uusia työntekijöitä sekä opiskelijoita. Lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja. Yksikön johtajalla on päävastuu perehdytyksen toteutumisesta. Kolmivuorotyö tuo omat riskinsä työntekijän hyvinvointiin. Yötyötä tekeville suoritetaan vuosittain työterveystarkastus, muille harvemmin. Esimies vastaa työvuorojärjestelyillä, että jokaiselle työntekijälle jää tarpeellinen palautumisaika esim. yövuoron jälkeen tai että työntekijälle ei tule liian monta peräkkäistä työvuoroa. Työvuorosuunnittelussa noudatetaan työaikalaissa ja työehtosopimuksessa annettua määräyksiä.

Yksin valvominen on riskitekijä. Yöllä hoivakodissa käy vartija valvontakäynnillä ilman erillistä kutsua. Tällöin hän etsii yöhoitajan sekä käy kiertämässä paikalla. Lisäksi vartija on hälytettävissä paikalle tarpeen vaatiessa. Lisäksi yöhoitaja voi joutua käymään yöllä Siikapirtin pihapiirissä olevilla rivitaloilla, jos siellä asuvat kotihoidon asiakkaat hälyttävät. Asia pyritään hoitamaan ottamalla asiakkaaseen puheyhteys. Jos asia vaatii hoitajan käymään asiakkaan luona, hoitajan on lähdeävä (ei saa puheyhteyttä tai asiakas tarvitsee apua esim. wc-käynnillä).

Infektiot ja tarttuvat taudit ovat mahdollinen riski henkilöstölle. Työntekijät on koulutettu ja heitä muistutetaan aseptisistä työskentelytavoista. Lisäksi jokainen työntekijä on velvollinen ottamaan kausi-influenssarokotteen vuosittain. Työntekijät saavat myös sekä kansalliseen rokotushjelmaan kuuluvat rokotteet että esim. hepatiitti-rokotteet ilmaiseksi työterveyshuollosta. Asukkaat rokotetaan myös kausi-influenssaa vastaan talon puolesta.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Siikapirtissä ja kotihoidossa on lääkehoitosuunnitelma, johon on kirjattu, miten lääkehoitoa toteutetaan. Jokaisella hoitajalla tulee olla Valviran myöntämä lupa harjoittaa terveydenhuollon ammattia Suomessa. Esimies tarkistaa jokaisen hoitajan oikeuden Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Jokaisella hoitajalla tulee olla lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa, jonka hän saa, kun on suorittanut Love lääkehoito-, miniLop- tentit tai hänellä on lääkärin allekirjoittama voimassa oleva Navisec-lääkehoitolupa. Lupa sisältyy tenttien lisäksi näytöt. Lupa on uusittava 5 vuoden välein.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidosta, lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä, lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilyttämisestä sekä lääkekulutuksen seurannasta. Lääkkeet säilytetään lukittujen ovien takana erillisessä lääkehuoneessa. Huumausainelääkkeet säilytetään vielä kaksoislukituksen takana. Huumauslääkkeiden kulutusta seurataan pakkauskohtaisilla kulutuskorteilla, joihin kirjataan lääkkeen nimi, lääkkeen määrääjä, lääkkeen antaja, annettu määrä ja ajankohta. Kulukortin tarkistaa ja allekirjoittaa yksikön oma lääkäri, jonka jälkeen kulunseurantakortti toimitetaan.

Lääkehoitoon liittyvät lääkepoikkeamat ja läheltä piti –tilanteet kirjataan erilliselle lomakkeelle. Lääkepoikkeamia ovat esimerkiksi lääkkeenjako-, lääkkeenanto- tai säilytysvirheet. Poikkeamat käydään läpi työpaikkalavereissa, jonka lisäksi ne raportoidaan eteenpäin kuukausittain.

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:**

Noudatamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä siihen liittyviä lakeja ja asetuksia kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Jokainen henkilökuntaan kuuluva käy GDPR-koulutuksen ja tekee siihen liittyvän tentin. Tentiä toimitetaan esimiehelle. Esimiehen tehtävä on huolehtia, että jokainen suorittaa GDPR-tentin.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Yksikön esimies vastaa siitä, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja lupien mukainen henkilöstö ja että Valviran myöntämä mitoitus toteutuu. Henkilökunnan työajanseuranta tapahtuu Essi-järjestelmän kautta, johon työntekijät tekevät työvuoronmuutokset ja johtaja hyväksyy ne.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**

Siikapirtin sisätilat sekä piha-alue ovat esteettömiä. Uloskäynnit pidetään aina esteettöminä. Siikapirtin huoneet sijoittuvat kauas toisistaan, joten hoitajilla tulee runsaasti askelaita yhden työvuoron aikana. Piha-alueen asfaltti on huonossa kunnossa, mutta siihen on suunniteltu korjaus. Kiinteistön omistaja, Siikajoen vanhustenkotiyhdistys Oy vastaa kiinteistön ja piha-alueiden esteettömyydestä ja kunnossapidosta sekä palohälytys- ja sprinklerlaitteiston testaamisesta lakisääteisin aika välein. Henkilökunta käy joka toinen vuosi paloturvallisuuskoulutuksen, johon kuuluu mm. alkusammutus, turvallisuuskävely sekä teoriakoulutus. Palokoulutuksesta vastaa Jokilaaksojen pelastuslaitos. Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka perehdyttää uudet työntekijät turvallisuuteen liittyviin asioihin. Hän vastaa myös pelastussuunnitelman päivitys kerran vuodessa/tarpeen mukaan.

Apuvälineet tarkastaa Raahan Seudun hyvinvointikuntayhtymä. Sänkyjen tarkastuksen huolehtii Respecta. Apuvälineitä hankitaan RAS:n apuvälinelainamosta sekä Attendon sopimustoimittajilta tarpeen mukaan. Attendon alueellinen fysioterapeutti on tulossa kouluttamaan henkilökuntaa apuvälineiden käytöstä sekä työergonomiasta.

Kiinteistössä ei ole kulunvalvontaa. Siikapirtin kaikki ulko-ovet eivät mene automaattisesti lukkoon. Pääovi lukkiutuu klo 17.

Vaara- ja uhkatilanteiden varalta on laadittu menetelmäohje, joka ohjaa toimintaa mahdollisissa uhkatilanteissa. Jokaisella työntekijällä velvollisuus on tutustua ohjeeseen, se käydään läpi myös työpaikkalavereissa. Lisäksi koko henkilökunta käy AVEC-koulutuksen, jossa opastetaan kohtaamaan uhkaavasti käyttäytyvä ihminen. Esimies huolehtii em. koulutuksen järjestämisestä. Siikapirtti on tehnyt sopimuksen Raahan Turvallisuusvartiointi Ky:n kanssa. Hälytysnapin avulla voidaan hälyttää vartija paikalle.

Henkilökunta on saanut tapaturma- ja hätäensiapukoulutuksen. Jokaisella työntekijällä on oltava voimassa oleva ensiapukortti. Johtaja vastaa, että jokainen pääsee koulutukseen. Koulutuksesta vataa Kilatia Oy.

Kotihoidon henkilökunta joutuu menemään asiakkaiden koteihin. Pihat ja portaikot voivat olla pimeitä tai huonosti valaistuja ja talvella liukkaita.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Hoitoon liittyvä tiedottaminen tapahtuu suullisesti raportoimalla jokaisen vuoron vaihtuessa sekä Hilikka –asiakastietojärjestelmään kirjaamalla. Ilmoitamme omaisille asiakasta koskevista poikkeamista tai huolesta puhelimitse.

Työyhteisön kesken yleisiä asioita tiedottaessamme käytämme tiedottamiseen yksikön huomiot -välilehteä ja hilkkaviestintää. Työpaikkapalaverista kirjoitetaan muistiot, jotka säilytetään Palaverikansiossa kansliassa sekä ne viedään myös Hilikka liitetiedostoihin. Jokaisella työntekijällä on vastuu tiedottaa/hankkia tieto palaverimuistiosta.

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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

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, poistumisturvallisuus selvitys 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 erillisellä lomakkeella, joka löytyy palvelimelta Poikkeamat –kansioista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanteet kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomakkeet käsitellään työpaikkapalaverissa joko yksittäin tai samankaltaiset poikkeamat yhteisesti. Yhdessä pohditaan ratkaisuehdotuksia, miten näitä voitaisiin jatkossa ehkäistä.
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. Ne kirjataan, samoin korjausehdotukset. Näin korjaustoimenpiteiden toteutumista saadaan myös seurattua. 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 sekä kanslian että taukotilan ilmoitustaululta ja työyksikön N-asemalta. Tästä on informoitu henkilökuntaa työpaikkapalaverissa, asia otetaan aika ajoin esille kokouksissa. 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 asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, laatimalla erillisen tiedotteen Siikapirtin henkilökunnan ilmoitustaululle sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio on kirjallisena kansiossa kansliassa sekä Hilikka-järjestelmässä Yksikön Liitetiedossa.

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

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 Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä työyhteisön kanssa. Työntekijät saivat pohdittavaksi omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita, miten ne toteutuvat Siikapirtin toiminnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi seuraavassa työpaikkapalaverissa 12.12.2019. Jatkossa omavalvontasuunnitelmaa on tarkoitus käyttää yhtenä perehdytyksen välineenä.

Yksikön esimies

Auli Käräjäoja

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies. Suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Yhdessä henkilökunnan kanssa esimies päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonntasuunnitelma säilytetään kansliassa kirjallisena sekä julkisella ilmoitustaululla. Omaisille tiedotetaan omaavalonntasuunnitelman päivityksestä seuraavassa yhteisessä tapaamisessa 17.12.2019. Omaavalonntasuunnitelma tallennetaan myös tilaajan vaatimuksesta PSOP-järjestelmään.

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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Asukkaan hoidon tarvetta arvioidaan jatkuvasti moniammatillisessa tiimissä, johon kuuluu sairaanhoitaja ja lähihoitajat, lääkäri, vanhustalvontasuunnittelijat, SAS-palveluohjaaja, veteraaniasiamies sekä tarvittaessa fysioterapeutti. Lääkäri tekee asukkaalle kerran vuodessa vuosikontrollin, jossa hän arvioi asiakkaan kuntouttavan hoitotyön tason, tekee hoidon rajaukset. Hoidon tarpeen arvioinnissa käytämme seuraavia mittareita ja testejä: MMSE, RAVA, MNA, BRADEN, FRAT, GDS, CDR sekä ELÄMÄN LAADUN CHEK-LISTA. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitetään puolen vuoden välein, jolloin myös hoidon ja palveluntarve arvioidaan samalla. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivittää myös aina tarpeen vaatiessa asukkaan tilanteen muuttuessa. Hoidon tarpeen arvioinnissa on erityisen tärkeä rooli omahoitajalla. Jokaisella työntekijällä on 1-2 omaa asukasta (Siikapirtti) ja 3-4 asiakasta (kotihoido), joiden hyvinvointi ja tarpeisiinsa vastaaminen ovat ensisijaisesti heidän vastuullaan.

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. Hoito ja palvelusuunnitelman päivitetään puolen vuoden välein tai asukkaan tilanteen muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Tilaajan toimesta kaikkien asukkaiden hoito ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan vuosittain.

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 sekä selvittämään asiakkaan omaa tahtoa esim. hoidon suhteen. Jos asiakas ei pysty enää itse ilmaisemaan tahtoaan, selvitetään omaisilta, onko hänellä mahdollisesti kirjallista hoitotahtoa tai onko hän puhunut omaisille, miten hän tahtoisit itseään hoidettavan. Jos tämä saadaan selville, kirjataan se Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Ja sitä

tulee jokaisen häntä hoitavan noudattaa. Jos asiakas pystyy tuomaan julki oman tahtonsa, on tärkeää, että se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asiakkaan oma käyttäytyminen tai sen säätely vaarantaa hänen omaa tai toisten terveyttä tai hyvinvointia, silloin asiakkaan tahtoa ei voi toteuttaa.

Jos asiakas joutuu kokemaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua, on jokainen työntekijä velvollinen sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, joka vie asian heti eteenpäin. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri, hän arvioi ja kirjaa sen vuosikontrollitekstiin sähköiseen asiakastietojärjestelmään vuosikontrollin yhteydessä.

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. Omahoitaja sekä muut hoitajat arvioivat jatkuvasti rajoitteiden tarvetta. Kaikki Siikapirtin rajoittamistoimenpiteet on kirjattu Rajoittamistoimenpiteet –kaavakkeelle, johon on merkitty rajoittamistoimenpiteen tarpeen arvio, sen sisältö, alkamis- ja lopettamispäivät sekä sen hyväksynyt lääkäri. Listaa päivitetään kuukausittain lääkärinkiertopäivänä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, 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. Muistutukset käydään myös henkilökunnan kanssa läpi työpaikkapalaverieissa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään muista asiakasasiakirjoista. Asiakasta koskevat palaverimuistiot säilytetään asukkaan omassa kansiossa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Pidämme arvokkaana asukkaita ja omaisilta saatua palautetta, sillä sen avulla voimme kehittää työtämme. Käsittelemme saamamme palautteet työpaikkapalaverieissa ja pyrimme löytämään kehittämistä vaativiin palautteisiin yhdessä ratkaisut esimerkiksi toimintamalleja muuttamalla. Pidämme suullista palautetta yhtä arvokkaana kuin kirjallista palautetta. Haluamme pitää työyhteisömme ilmapiirin avoimena, että omaisten ja asiakkaiden on helppo tuoda palaute toiminnastamme. Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Pidämme asukkaiden yhteyttä omaisiin tärkeänä ja kannustamme ja autamme heitä ylläpitämään suhdetta läheisiin. Mahdollistamme asukkaita järjestämään esim. juhlia Siikapirtissä. Tuemme omaisia ja asukkaita heidän yhteyksien ylläpitämisessä. Kuuntelemme mielellämme omaisia ja kunnioitamme myös heidän toiveitaan. Toivomme, että omaiset osallistuisivat läheisensä hoitoon esimerkiksi ulkoilemalla tai käymällä asioilla heidän kanssaan. Asukkaat voivat halutessaan viettää kotilomia. Työntekijöiden ja omaisten kanssa tapahtuvalla yhteistyöllä on merkittävä rooli hoitotyössä. Siikapirtissä ei ole erikseen määriteltyjä vierailuaikoja.

Omahoitajat ovat yhteydessä omaisiin kuukausittain läheiskontaktien toteutumisesta sovitulla tavalla. Jos omahoitaja ei tapaa omaista, hän soittaa ja kertoo asiakkaan kuulumiset. Omaiset ovat aina tervetulleita talossa järjestettäviin virikehetkiin ja aktiviteetteihin. Myös omaiset voivat järjestää omia viriketukioita. Kutsumme omaiset kirjeitse vähintään kaksi kertaa vuodessa omaisteniltaan sekä kesäjuhlaan ja jouluisen puurojuhlaan.

Kutsumme omaiset osallistumaan läheisensä hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Jos he eivät pääse tulemaan paikalle, omahoitaja soittaa omaiselle ja näin omainen pääsee osallistumaan suunnitelmaan laatimiseen ja vaikuttamaan läheisensä hoitoon.

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. Asiakkaita ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Suullisesti annettu palaute on yhtä arvokas kuin kirjallinen tai sähköinen palaute. Omaistenillat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämissideiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, se käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyysskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa omaistenillassa. Asiakastytyväisyysskyselyn 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. Yksikkömme ensimmäinen asiakastytyväisyysskysely tehtiin marraskuussa 2019.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaa Siikapirtin esimies
Auli Käräjäoja

auli.karajaoja@attendo.fi
puh. 044-494 1350
Pitkätie 3
92320 Siikajoki

Ikääntyneiden palvelut

Mervi Koski
Tulosityksikköjohtaja
mervi.koski@ras.fi
puh. 044-439 4692
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 25
92101 Raahen

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliamies

Sisko Muikku
sisko.muikku@ras.fi
puh. 040 135 7946
Ma-to klo 8-12
Raahen sairaala, 4. kerros
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 25
92101 Raahen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä Siikapirtin yleisellä 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 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 palavereissa 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.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu hänen hyvinvointinsa ja mielekkään arjen toteutumisen tavoitteet. Asukkaalle tärkeät asiat on selvitetty. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen näkyy arjessa päivittäisissä tekemisissä joka päivä. Pyrimme puuttumaan välittömästi toimintakykyä heikentäviin tekijöihin. Pidämme tärkeänä kuntouttavaa sekä voimavaralähtöistä työskentelyä. Tuemme ja ohjaamme asukkaita omatoimisuuteen ja jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämiseen. Kunnioitamme asiakkaiden omia toiveitaan ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kaikessa tekemisessä.

Sairaanhoitajilla rooli asukkaidemme hyvinvoinnin edistämässä tai ylläpitämässä on merkittävä yhdessä omahoitajien kanssa. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon suunnittelusta, toteutuksesta, seurannasta ja ohjauksesta, asukkaiden verikokeiden ottamisesta, rokotusten antamisesta ja lääkäri yhteistyöstä. Lääkäri kirjaa vuosikontrollitekstiin jokaisen asukkaan kuntouttavan hoitotyöntason. Siinä määritellään tavoitteeksi esimerkiksi ruokailut ruokasalissa/omassa huoneessa ruokapöydän ääressä sekä liikkumiset. Lääkäri voi myös tarvittaessa kirjoittaa fysioterapialähteen. Fysioterapeutit ohjeistavat ja neuvovat asiakasta sekä hoitohenkilökuntaa toimintakykyä ylläpitävien harjoitusten suorittamisessa ja avustavat apuvälineiden hankinnassa. Oikeanlaiset apuvälineet tukevat asukkaiden itsenäistä suoriutumista ja ylläpitävät toimintakykyä. Liikkumisenrajoitteiden vähentämisellä on merkittävä osuus asukkaiden kokemaan hyvään elämään.

Kuntouttavan hoitotyöntason mukaisesti edistämme tai ylläpidämme asukkaiden toimintakykyä esimerkiksi päivittäisillä kävelytyksillä, kävellen siirtymisillä paikasta toiseen tai vuodejumpalla, mikä on tarpeen kunkin asiakkaan kohdalla. Mahdollistamme asiakkaan osallistumisen kodin askareisiin esimerkiksi pöytien pyyhkimiseen, kukkien kasteluun tai pyykin viikkaamiseen. Kannustamme ja ohjaamme myös omaisia osallistumaan asiakkaan kuntouttavaan hoitoon. Ulkoilu on myös yksi merkittävä tekijä hyvinvoinnin edistämässä niiden asiakkaiden kohdalla, jotka nauttivat siitä. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Ravitsemuksella on merkittävä osuus toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämässä. Yksikkömme kokki valmistaa maukasta ja ravitsemussuositusten mukaista kotiruokaa Attendo ruokalistan mukaan. Attendolla noudatetaan Geryn suosituksia ateriasuunnittelussa. Ateriat muokataan tarvittaessa asukkaan erityistarpeita vastaavaksi, esimerkiksi huomioidaan lisäproteiinin tarve tai soseutetun ruuan tarve. Jos asukas ei pysty itse syömään, hänet syötetään. Osalle kotihoidon asiakkaista taksi vie lämpimän aterian sekä kylmiä aterioita koteihin kome kertaa viikossa. Osa kotihoidon asiakkaista käy hakemassa lounaan Siikapirtistä joka päivä, osa tulee ruokailemaan Siikapirttiin. Rivitaloissa asuvat asukkaista suurin osa tulee ruokailemaan Siikapirttiin, osa haetaan paikalle ja osalle viedään lounas ja päivällinen koteihin.

Mielekäs ja virikkeinen arki sekä pienet juhlahetket tai poikkeamat ns. normaaliarjesta edistävät asukkaiden hyvinvointia. Pyrimme järjestämään monipuolista virikettä vähintään kaksi kertaa viikossa yhteistyössä omaisten ja ulkopuolisten esiintyjien kanssa. Järjestämme Siikapirtissä erilaisia tapahtumia, esimerkiksi musiikkituokioita. Pyrimme myös vastaamaan asukkaiden hengellisiin tarpeisiin; Siikapirtissä järjestetään säännöllisesti hartaushetkiä. Kannustamme asukkaitamme osallistumaan yhteisiin aktiviteetteihin, kuitenkin kunnioittaen asukkaan itsemääräämisoikeutta. Omaiset ja ystävät vahvistavat asukkaidemme hyvinvointia vierailullaan; siihen tuemme heitä. Hoivakodin pihapiirissä rivitaloissa asuvat asiakkaat osallistuvat tapahtumiin. Jos joku ei pääse omin avuin tulemaan, käyvät kotihoidon hoitajat hakemassa asiakkaat paikalle.

Omahoitajilla on merkittävä rooli asukkaiden hyvinvointiin. He mahdollistavat ulkoilun asukkaalleen viikoittain sekä omahoitajahetken, jolloin tehdään asukkaalle mieluisia asioita. Lisäksi tällöin asukas saa kahdenkeskistä aikaa omahoitajansa kanssa. Omahoitajahetket voivat olla esimerkiksi lehtien lukemista, valokuvien katselua, pieni jumppahetki, pelituokio, videoiden katselua, yhteinen kahvitteluhetki tai keskustelua. Omahoitajat ovat apuna asioiden hoidossa sekä huolehtivat läheiskontaktien toteutumisesta kuukausittain. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan.

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

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

Kirjaamme Hilka -asukastietojärjestelmään toteutuneet hoitotoimet ja voinnin muutokset, esimerkiksi ruokailut, kävelytykset, poikkeavat toimintakykyyn liittyvät havainnot, hygieniahuollon, mahdolliset kivut, tarvittavien lääkkeiden annon sekä fysiologiset mittaukset (verenpaine-, verensokeri- lämpö- ja saturaatiomittauksen tulokset). Asukastietojärjestelmään kirjataan lisäksi aktiviteetti- ja läheiskontaktit sekä ulkoilutukset. Asukastietojärjestelmä keskustele laatu- ja toimintajärjestelmän kanssa ja niiden seuranta tapahtuu osittain sitä kautta. Työpaikkapalaverissa seuraamme kuinka omahoitajahetket, läheiskontaktit sekä ulkoilut ja aktiviteetit ovat toteutuneet edellisen kuukauden aikana.

Muutokset asiakkaan toimintakyvyssä ja voinnissa sekä tavoitteiden muuttuminen kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä tiedotetaan raporteilla ja yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Tästä huolehtii omahoitaja. Omahoitajan antama kahdenkeskeinen aika omalle asiakkaalle on yksi tärkeä seurantakeinon arvioida asiakkaan elämänlaatua ja voinnin muutoksia.

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

Attendon ruokalistat on suunniteltu yhteistyössä Gery ry:n kanssa. Gery ry pyrkii mm. ravitsemuksen kautta edistämään ikäihmisten hyvinvointia. Siikapirtissä on käytössä Jamix, jonka avulla varmistamme ruoan tasalaatuisuuden ja oikean ravitsemuksellisuuden toteutumisen. Ruokalistat suunnitellaan vastaamaan kansallisia ikäihmisten ravitsemussuosituksia. Ruoka on terveellistä ja monipuolista suomalaista kotiruokaa. Ruokalista on laadittu kuuden viikon välein kiertäväksi. Ruokalistassa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset, juhlapyhät, erilaiset teemat sekä alueelliset ruokaperinteet ja perinneruuat. Ruoan valmistuksessa huomioidaan tuoreet sesongin mukaiset hedelmät, kasvikset, juurekset ja kalat. Ateriakokonaisuudet on suunniteltu siten että ruokalajit, raaka-aineet, maut, värit ja rakenteet muodostavat houkuttelevan ja maistuvan kokonaisuuden. Tilaamme ruokaperunat paikalliselta viljelijältä Asukkailla keräämme säännöllisesti palautetta ruoasta. Siikapirtissä on oma kokki, joka huolehtii aterioiden valmistuksesta, tarjoilusta sekä ruoka-aineiden tilauksista tukusta. Hän myös leipoo leipää, pullaa ja muita leivonnaisia. Iltavuoroissa työntekijät huolehtivat päivällisen esillepanosta ja jakamisesta sekä iltapalojen valmistamisesta ja tarjoilusta. Yöhoitaja laittaa aamupuuron hautumaan uuniin aamuyöllä. Keittiö- ja hoitohenkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa.

Ateriapalvelupäällikkö Katja Vuorenmaa puh. 040-5875035

Siikapirtin kokki: Sirpa Utunen, puh. 040-5836529

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään asukkaan erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Siikapirtissä syödään aamupala klo 7.30., lounas klo 11.30-, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 20. Jos asukkaalla on nälkä ennen seuraavaa ateriaa, tarjoamme hänelle välipalaa. Jos asukas valvoo yöllä, tarjotaan hänelle yöpalaa pyytämättäkin. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu pääsääntöisesti ruokasalissa, jossa hoitajat ovat paikalla koko ruokailun ajan. Asiakkaita avustetaan ruokailussa heidän tarpeidensa mukaisesti. Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kolmen kuukauden välein tai tarpeen mukaan useammin. Painon muutoksiin reagoidaan. Jos paino on laskusuuntainen, lisätään aterioihin kermaa tai voita energiatason nostamiseksi., jos suurempien ruoka-annosten nauttiminen on liian vaativaa. Tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä ja ravitsemusterapeuttia. Aterioiden proteiinipitoisuuksiin kiinnitetään huomiota. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

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

Yleisissä tiloissa ja asukashuoneissa sekä käytävillä asukashuoneiden ovien läheisyydessä on käsihuuhdepullot, josta ne ovat kaikkien saatavilla. Myös asukashuoneissa sekä osalla kotihoidon asukkailla on kodeissaan käsidesipullot. Kotihoidon työntekijöillä on aina taskulaukussa mukana käsidesipullo. Henkilökunta on ohjeistettu käyttämään käsidesiä aina asukashuoneeseen mentäessä ja poistuttaessa sekä erilaisten toimenpiteiden välillä. Asukkaita muistutetaan ja ohjataan käsidesin käytössä ja käsin puhtaanapidossa aina wc-käyntien yhteydessä sekä ruokailuun tultaessa. Kausi-influenssan ja epidemioiden aikaan käsidesin käyttöä tehostetaan ja ohjataan vierailijoita myös käsidesin käytössä. Sisäntuloaulassa sekä yhteisissä tiloissa on muistutus käsidesin käytöstä ja hankinnassa on ohjeistus oikeaoppisen käsidesin käyttöön.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hänen toimintakyky ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Kunkin asiakkaan hygienian hoidon tarve on kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygienian hoidossa huomioidaan intimiteettisuojaan kunnioittaminen.

Jos asukkaalla todetaan tarttuva tauti tms, hankkii sairaanhoitaja tai omahoitaja tietoa taudin hoitamisesta ja suojaustoimenpiteistä sekä tiedottaa niistä työyhteisölle suullisesti ja kirjallisesti. Hygieniahoitajaa ja infektihoitajaa voidaan tarvittaessa konsultoida erilaisissa hygieniakäytännöissä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Siikapirtin asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Siikajoen terveysaseman hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän kiertävä hammashoitaja käy vuosittain tarkastamassa asukkaiden suun aja hampaiden kunnon ja tekee mahdollisia hoitosuosituksia. Tämä käynti on asukkaalle ilmainen. Tämän jälkeen mahdollisesti tarvittavan hammaslääkärin hoidon joutuu asukas maksamaan. Kotihoidon asiakkaat käyttävät yleisiä hammashoidon palveluita. Asukkaan/asiakkaan omahoitaja huolehtii ajan varaamisen hammashoittoon. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaiden suun hygieniakäytännöt.

Kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa yksikön lääkäri. Lääkäri käy Siikapirtissä kerran kuukaudessa ennalta sovittuna päivänä. Tarvittaessa yksikön henkilökunta voi konsultoida yksikön omaa lääkäriä Effica-viesteillä Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita. Tarpeen vaatiessa voimme konsultoida tai pyytää hoidollista apua vaativalta kotisairaanhoidolta, Gellman-tiimiltä. Gellman-tiimi huolehtii tarvittaessa esimerkiksi asukkaan suonensisäisestä antibiootihoidosta.

Kotihoidon asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Ruukin terveysaseman lääkäri. Kotihoidon asiakkaiden hoitoon liittyviä asioita voidaan hoitaa Effic-viestein tai käyttämällä asiakasta lääkärin vastaanotolla.

Kiireellinen sairaanhoidon tarve: Lähin päivystävä sairaala sijaitsee Raahessa, jonne on matkaa 25 km. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa asukas lähetetään päivystykseen sh -lähetteen kanssa. Sh -lähete löytyy Hiikka asiakastietojärjestelmästä. Lähettävä ohjaaja palvelukodilta täyttää ja tulostaa lähetteen asukkaan mukaan sairaalaan. Ohje asukkaan lähettämisestä päivystykseen löytyy palvelukodin perehdytyskansiosta.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työhje, joka löytyy perehdytyskansiosta. Kuolemantapauksen sattuessa yksikön työntekijät toimivat ohjeen mukaisesti. Mikäli asukkaalla ei ole saattohoitopäätöstä, soitetaan hätäkeskukseen puh. 112. Sieltä saa toimintaohjeet. Jos hätäkeskus lähettää ambulanssin paikalle, hälyttää ensihoitajat poliisin ja hautaus toimiston kuljettamaan vainajan Raahan sairaalaan kylmiöön.

Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Myös omaisia tiedotetaan kuolemantapauksesta heidän kanssaan sovitun mukaisesti. Omaisille tarjotaan mahdollisuutta tulla katsomaan vainajaa. Vainajan kuljetuksesta sovitaan yhdessä omaisten kanssa. Omaisten toiveesta yksikön henkilökunta soittaa omaisten valitsemalle hautaus toimistolle ja sopia vainajan siirrosta sairaalaan, jossa lääkäri toteaa kuoleman. Yksikön oma lääkäri kirjoittaa hautausluvan ja tekee kuolintodistuksen. Henkilökunta ilmoittaa omalle lääkärille kuolemantapauksesta Effic-viestillä.

Kuolemantapauksen yhteydessä kiinnitetään huomio rauhalliseen käyttäytymiseen ja näin kunnioitetaan vainajaa ja omaisia. Vainajan huone siistitään ja pöydälle tuodaan kukkia ja led-kynttilä. Exitus -pakkaus on hoitotarvikevarastossa. Kuolemantapauksen jälkeen kuunnellaan omaisten toiveita siitä, haluavatko he viettää aikaa yksin vainajan luona vai toivovatko henkilökunnan läsnäoloa. Omaisten toiveesta riippuen, voidaan laulaa virsiä tai muita vainajalle tärkeitä lauluja. Exitus-kori on hoitotarvikevarastossa. Ennen kuin vainaja siirretään, suljetaan hänen silmät ja sidotaan suu sekä laitetaan exitus-/tunnistuskortti hänen nilkkoihinsa teippaamalla.

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. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaan terveyttä edistäviä asioita, kuten vahvuudet ja voimavarat, mitä asukas pystyy omatoimisesti tekemään, hygienian ja liikkuminen, ravitsemuksen erityispiirteet sekä näiden tavoitteet. Seuraamme tavoitteiden toteutumista päivittäiskirjauksilla sekä eri mittareilla. Kannustamme asukkaita omatoimisuuteen ja työskentelemme kuntouttavalla työotteella huomioiden jokaisen yksilön voimavarat.

Asukkaiden verenpainetta, verensokeria (paasto- ja iltamittaus) ja saturaatiotasoa seurataan kerran kuukaudessa. Tabletti- tai ruokavaliohoitoisten diabeetikkojen verensokeritasoa seurataan kaksi kertaa kuukaudessa, insuliinihoitoisen joka viikko. Painon seuranta toteutetaan kolmen kuukauden välein. Jos asiakkaalla on tarve, seurantaan toteutetaan em. mittaukset useammin, esim. jos verenpainelääkitystä on muutettu, seurataan verenpainetta päivittäin muutaman päivän ajan. Lämpöä seurataan tarvittaessa. Lämmön seuranta lopetetaan, kun on saatu kaksi kuumeetonta mittaustulosta. Em. mittaukset kirjataan kalenteriin, ja kyseisenä päivänä työvuorossa olevat hoitajat tekevät mittaukset ja kirjaavat ne asiakastietoihin. RAS vaatii, että em. mittaukset sekä INR-arvot kirjataan myös Effic-potilastietojärjestelmään. Mittauskäytännöt on kirjattu asukkaan Hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kaikilta asukkailta otetaan vuosikontrollin yhteydessä pieniverenkuva, nestetasapainoarvot, albumiini, paastoverensokeri sekä lääkityksestä ja sairauksista riippuen muita kokeita. RAS:n geriatri on laatinut vuosikontrolliohjeen, jota noudatamme. Marevan hoitoisilla asukkailla seurataan INR-arvoa pikamittarilla, ja sairaanhoitaja määrittää Marevan annostuksen ja seuraavan kontrollin ajankohdan. Marevanin määrittämisestä on käytössä RAS:n ohje, joka on lääkehuoneen ilmoitustaululla. Ohejesta käy ilmi, milloin hoitaja voi määrittää ja miten uuden Marevan-annostuksen tai milloin konsultoidaan lääkäriä. Hoivakodissa on käytössä myös CRP-pikamittari, jolla asukkailla voidaan tarvittaessa mitata pika-CRP.

Asukkaiden lääkityksen arvioinnista huolehtii vähintään kerran vuodessa vuosikontrollien yhteydessä, tarvittaessa useammin. Sairaanhoitaja sekä hoitajat arvioivat myös lääkitystä jatkuvasti, esimerkiksi kipulääkityksen tarpeen arviointi.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäri, sairaanhoitaja ja lähihoitajat

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. Päivittäminen on sairaanhoitajan sekä hoivakodin johtajan vastuulla. 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 yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Anne Mustosen (sairaanhoitaja), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Hän aloittaa työnsä Siikapirtissä 1.1.2020. Siihen saakka vastuu on ollut hoivakodin johtaja, sairaanhoitaja Auli Käräjäjoalla

Yksikön lääkehoidosta vastaa geriatri Maaria Passlin. Kotihoidon asiakkaiden lääkehoidosta vastaa lääkäri Jari Tuunanen.

Yksikön päälääkävastaavana toimii sairaanhoitaja, jonka vastuulla on lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa, lääkehoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, henkilökunnan perehdytys, asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi, asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus sekä tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille. Lähihoitajat toteuttavat ja seuraavat lääkehoidon toteutumista sekä arvioivat sen vaikuttavuutta. Lisäksi he informoivat sairaanhoitajia havaitsemistaan lääkehoitoon liittyvistä asioista.

Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallinen hoitaja. Hän huolehtii tablettilääkkeiden, insuliinien, lääkeinhalaatioiden antamisen, lääkelaastareiden laiton ja pois ottamisen sekä silmätippojen antamisen oikeaan aikaan asukkaille. Siikapirtissä on lähes kaikki asukkaat annosjakelussa. Loputkin siirtyvät annosjakeluun vuoden 2019 aikana. Niille, jotka eivät vielä ole olleet annosjakelussa, on jaettu lääkkeet dosettiin kahdeksi viikoksi kerrallaan. On sovittu, että maanantaisin klo 12 iltavuoron aloittava lähihoitaja jakaa lääkkeet dosetteihin, ja seuraavana maanantaina klo 12 iltavuoroon tuleva lähihoitaja kaksoistarkastaa dosetit.

Lääkemuutoksia toteuttavat kaikki lääkeluvalliset työntekijät. Lääkevastuussa oleva tilaa ja jakaa antibiootin dosettiin ja huolehtii muutokseen liittyvät asiat Hilikka- asiakaskalenteriin ja päivittää lääkelistan sekä dosettipohjat. Lääkäri päivittää vuosikontrollien yhteydessä, sekä tarvittaessa useammin, asukkaan lääkehoitosuunnitelman.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tärkeimmät yhteistyökumppaneita ovat Raahen sairaalan osastot, laboratorio, röntgen, päivystys ja hammashuolto, vaativa kotisairaanhoito Gellman tiimi, Oulun yliopistollinen sairaala, Siikajoen Apteekki, Oulun Yliopistollinen Apteekki sekä Raahen taksi (vapaa-ajan ja Kelan korvaamat) ja Jokilaaksojen pelastuslaitos. Kun asukas muuttaa palvelukodille, tehdään Kantasuostumukset sähköistä reseptiä ja uusimista varten. Lääketilaukset tehdään sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Suostumus-lomakkeessa asukas antaa luvan, kenelle hänen tietojään saa luovuttaa. Tiedonkulku tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse sekä Effica -viestien kautta. Vain poikkeustapauksessa viestimme sähköpostitse, silloin käytämme suojattua sähköpostia. Effica-oikeudet on yksikössämme vain kahdella lähihoitajalla, sairaanhoitajalla ja johtajalla. Näin turvaamme asiakkaan tietosuojan toteutumisen. Noudatamme salassapitovelvollisuutta. Jokainen työntekijä on tutustunut asiakastietojen käsittelyyn suoritettuaan GDPR-koulutuksen ja -tentin.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Elintarviketoimittaja: Meira-Nova
Hygieniä- hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
Toimistotarvikkeet: Lyreco
Lahja- ja markkinointitarvikkeet: Mastermark
Hoitajakutsujärjestelmä: Vivago
Työvaatteet: Cheegers
Pesulapalvelut: Pattijoen Pesula Claara
Yliopiston apteekki
Siikajoen apteekki
Muut tuotteet: S-ryhmä
Turvallisuus- ja ensiapukoulutus: Kilatia Oy
Turvallisuus: Raahen Turvallisuusvartiointi Ky
Vaihtomatot: Lindström

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 tarpeesta 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 laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,58tt/ asiakas.

Yksikön esimies on Auli Kärjäjoja, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Siikapirtissä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa (6 vakituista, 2 määrä- ja osa-aikaista) ja yksi hoiva-avustaja sekä yksi hoitoapulainen. Kotihoidossa on 4 vakituista lähihoitajaa.

Avustavaa henkilökuntaa on 1,5: kokki ja siistijä.

Lisäksi yksikössä on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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, etenkin iltaisin ja viikonloppuisin, kun esimies on pois paikalta.

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 rekrytoinnin 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, 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, suosittelun kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsuojelun tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Lisäksi tukena on alueellinen rekrytointikoordinaattori.

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.

Omahoitajan tehtävään perehdytetään käymällä läpi lomake omahoitajien tehtävistä ja sisällöstä. Jokainen omahoitajana työskentelevä työntekijä perehtyy omahoitajan tehtäviin ja sitoutuu työskentelemään niiden mukaisesti. Omahoitaja tekee oman asukkaansa kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman ja täyttää Elämänkulku lomakkeen. Omahoitajahetket mahdollistavat hyvin tutustumisen omaan asukkaaseen.

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

Yksikkö toimii yksikerroksissa rakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 18 asiakashuonetta. Huoneet ovat 13 m² (1 kpl vuorohoituhuone), 22 m² (2 kpl), 27 m² (3 kpl), 31 m² (7 kpl) ja 36 m². (5 kpl).

Asiakas saa kalustaa oman asuntonsa itse. Hoivasängyn hän saa talon puolesta.

Yksikössä on neljä "osastoa", joissa on 2x5 (Sopukka ja Martinsoppi), 1x2 (Harjula) ja 1x6 (Muistola) huonetta. Muistolass ja Martinsopessa on oma oleskelu- ja ruokailutila. Muistolassa ja Martinsopessa on oma terassi. Hoivakodissa on kaksi yhteistä saunaa ja pesuhuonetta. Tosin vain toinen sauna ja pesuhuone on niille tarkoitettuna käytössä.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- 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.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää aitaus, valaistus ja alueen valvonta. Pihassa on puutarhapöytä ja penkkejä, grillikota ja istutuksia. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse sisäpihassa oleskelua ja liikkumista. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista isossa ruokasalissa, Martinsopessa ja Muistolassa.

Asiakashuoneissa ylläpitosisiivous kerran viikossa, tarvittaessa jotkut huoneet siivotaan useammin. Siivoushuolto toteutetaan itse. Pyykkihuolto toteutetaan osittain itse (asukkaiden omat vaatteet) sekä ostopalveluna (liinavaatepyykki). Likapyykin kerätään autonkuljettaja ne hakee kaksi kertaa viikossa. Puhtaat pyykki Siikapirttiin tuodaan myös kahdesti viikossa. an itsepestäviin ja pesulaan lähteviin pyykeihin. Asukkaiden omat vaatteet kerätään heidän henkilökohtaisiin pyykkikoreihin, ja hoitaja pesee ne saman tien. Pesulaan menevät liinavaatteet kerätään pyykkisäkkeihin, jotka vietään varastoon ja josta pesula-autonkuljettaja hakee ne kaksi kertaa viikossa. Puhtaat pyykki Siikapirttiin tuodaan myös kahdesti viikossa.

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

Siikapirtissä ja kotihoidossa on käytössä Vivago-hoitajakutsujärjestelmä, jonka kautta saadaan asiakkaasta myös hyvinvointitietoa. Kaikissa vessoissa on hälytystoiminto. Hoivakodin puolella kaikkiin hälytyksiin vastataan menemällä asukkaan luo. Kotihoidossa yöhälytyksiin vastataan ensisijaisesti ottamalla puheysteys. Jos asiaa ei saada sillä tavoin hoidettua, käy hoitaja paikan päällä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Siikapirtissä sähköiset ulko-ovet takana (pääovi) ja sivulla keittiön ja kanslian välinen ulko-ovi. Muut ulko-ovet täytyy lukita käsin. Yksikön ulko-ovet lukkiutuvat klo 17. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Muistolan ovesta, rivitaloille sekä Sopukan käytävän ulko-ovesta tulee poistumisilmoitus niiltä asukkailta, joilla on poistumisilmoitusrannekkeet.

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. Ohje säilytetään Perehdytyskansiossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen yhdessä fysioterapeutin kanssa ja on yhteydessä RAS:n 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet ja mahdolliset 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

RESPECTA

puh. 0207 649 747
huolto@respecta.fi
nostolaitteiden, sähkösenkyjen ja sähkökäyttöisen suihkutuolin huolto

RAAHEN SEUDUN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ, apuvälinelainaamo

puh. 08 849 5620
hyvinvointikuntayhtymän kautta lainatut apuvälineet

Yksikön sairaanhoitaja Anne Mustonen 1.1.2020 alkaen

puh. 044-494 1356
anne.mustonen@attendo.fi
yksikön terveydenhuollon laitteet

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. Ohjeet löytyvät Perehdytyskansiosista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka-asiakastietojärjestelmä sekä Efficapotilastietojärjestelmä (rajatut oikeudet), johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus Hiikka-asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Efficajärjestelmään kirjaudutaan HWS-järjestelmän kautta. Efficaoikeudet on vain neljällä henkilöllä (kotihoitossa lähihoitajalla, Siikapirtissä lähihoitajalla ja sairaanhoitajalla sekä johtajalla). Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on sallittua 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 yksikössä 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

Auli Käräjäoja
puh. 044-494 1350
auli.karajaoja@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 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 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 laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on suunniteltu toteutettavaksi vuoden 2019 joulukuussa. Jatkossa se toteutetaan vuosittain.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Siikajoki 29.11.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Auli Käräjäoja

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/opas_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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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 sisältekohdan 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 omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.