

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).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
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	11
RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	12
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ	14
4.4.2 TOIMITILAT.....	15
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	16
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	16
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	16
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11 LÄHTEET.....	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: HELSINKI
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2045385-9	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa
Toimintayksikön nimi Attendo Ukkoherra	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ukkoherrantie 8, 90420 OULU	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 15 paikkaa. Tuettu palvelutaloasuminen, kehitysvammaiset, 6 paikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Ukkoherrantie 8	
Postinumero 90420	Postitoimipaikka OULU
Toimintayksikön vastaava esimies Jatta Timonen	Puhelin 044 494 4510
Sähköposti jatta.timonen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 21.8.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty kehitysvammaisten autettu asuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.9.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ateriapalvelut: Attendo Metsokangas valmistuskeittiö Coor-kiinteistöhuolto Laitehuolto: AJN MediteC Oy Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Palontorjuntavälineistön huoltopalvelut: Kauriala Oy	

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

Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Ukkoherran palvelukodissa on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Annamme tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote. Tavoitteena on asukkaan kokemus hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämäntilanteilla siten, että asukkaamme on itsemääräävä henkilö ja hän saa tarvitsemansa tuen päätöksien tekemiseen.

Attendo Ukko Herran toiminta-ajatus pyrkii asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin kaikilla elämän osa-alueilla ja pohjautuu yksilökeskeiseen elämänajatteluun. Jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla siten, että asukkaamme on itsemääräävä henkilö. Attendo Ukko Herrassa asukkaan oikeutta päättää itse asioistaan pidetään tärkeänä. Itsemääräämistä tukeva toiminta näkyy muun muassa asukkaan oikeutena vaikuttaa Omiin asioihinsa kykyjensä mukaan. Asukas otetaan aina mukaan päättämään häntä itseään koskeviin asioihin ja kunnioitetaan asukkaan mielipiteitä. Tarvittaessa asukas saa henkilökunnan tuen päätöksien tekemiseen.

Attendo Ukko Herrassa asuvat asukkaamme saavat tukea ja apua yksilöllisten tarpeidensa mukaan ympäri vuorokauden. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat, tuentarve ja asetetaan yksilöllisiä tavoitteita. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein. Arki suunnitellaan yhdessä asukkaita kuullen. Esimerkiksi viikoittaiset asukaspalaverit mahdollistavat jokaisen asukkaan kuulluksi tulemisen yhteisön jäsenenä. Attendo Ukko Herrassa on virikesuunnitelma, jonka tarkoituksena on tarjota asukkaille mieluista tekemistä päivittäin. Virikkeitä suunniteltaessa otamme huomioon asukkaiden omat mieltymykset, toiveet ja tarpeet. Ukko Herrassa käymme muun muassa retkillä, asioilla, erilaisissa tapahtumissa ja järjestämme yksikössä sekä yksilöllistä että ryhmämuotoista viriketoimintaa. Yksikössä käy myös säännöllisesti vierailijoita, kuten pappi pitämässä hartaustuokion kuukausittain.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä". Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi, niin, että jokainen ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan. Tavoitteena on elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen.

Vuonna 2017 syyskuussa toimintansa aloittanut Ukko Herran tarjoaa elämäntäyteistä ja ihmisläheistä ympärivuorokautisesti valvottua ja ohjattua tehostettua palveluasumista 15 kehitysvammaiselle asukkaalle ja tuettua asumista 6 kehitysvammaiselle asukkaalle. Ukko Herran asukkaat tarvitsevat eritasoisia ympärivuorokautista yksilöllistä tukea, ohjausta ja kuntoutusta. Ukko Herran sijaitsee Oulussa noin kahdeksan kilometrin päässä Oulun keskustasta Metsokankaan kaupunginosassa. Rauhallinen ympäristö kuntopolkuineen ja urheilukenttineen tarjoaa hyvät puitteet ulkoiluun. Palvelut ovat 1,5 kilometrin päässä ja linja-auto kulkee vierestä Oulun keskustaan.

Ukko Herrassa on jokaisella asukkaalla oma suihku- ja wc-tiloilla varustettu huone, jonka asukkaat saavat sisustaa oman maun mukaisesti. Ukko Herrassa on kaksi yhteistä olohuonetta, eteisaula nojatuoleineen ja ruokasali, jotka ovat tarkoitettu asukkaiden yhteistä ajanviettoa varten. Tiloissa rentoudutaan, vaihdetaan kuulumisia, kahvitellaan, leivotaan ja puuhaillaan arjen askareita kukin omien voimavarojensa mukaisesti. Ulkoilemaan ja virkistymään kodin viihtyisälle ja turvalliselle piha-alueelle pääsee vuoden jokaisena päivänä. Säiden salliessa yksikön ulko-ovi on avoinna aidatulle piha-alueelle, joka onkin asukkaiden suosiossa. Ukko Herran virikesuunnitelma takaa jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti, asukkaan toimintakyky huomioiden eri teemoihin liittyvä mukavaa tekemistä. Asukkaiden kanssa myös suunnitellaan yhdessä retkiä kodin ulkopuolelle sekä mahdollistetaan erilaisiin tapahtumiin osallistuminen.

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.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössä toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Ukko Herrassa ERPA

valmentaja huolehtii hyvistä yhteistyö ja vuorovaikutustavoista työpaikalla ja omalla esimerkillään luo avoimen ja keskustelemaan ilmapiirin henkilökunnan, omaisten sekä yhteistyökumppaneiden välille.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Ukkoherrassa on kiinnitetty erityistä huomiota seuraaviin riskeihin muun muassa jakamalla vastuualueet.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Ukkoherrassa uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu Attendon sähköisen perehdytysohjelman, Valo, mukaisesti. Perehdytys yksikön asukastyöhön tapahtuu koko henkilöstön toimesta. Uudelle työntekijälle on suunniteltu työvuoroissa perehdyttäjää, jonka perehdytyksessä uusi työntekijä pääsee sisään yksikön käytäntöihin. Perehdytys dokumentoidaan Valo perehdytyslomakkeelle. Perehdytyksen vastuuhenkilö on yksikön johtaja ja sairaanhoitaja.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Ukkoherran lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja (AMK) Jatta Timonen. Lääkehoitoprosessi on tarkkaan kirjattuna ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, johon koko henkilökunta on perehtynyt. Yksikössä on joka vuorossa vuorokohtainen lääkevastaava, jonka tehtävänkuvana on määriteltynä lääkevastaavan työnkuvaukseen. Turvallista lääkehoitoa suunniteltaessa Ukkoherrassa on yksikön sairaanhoitaja perehdyttänyt jokaisen työntekijän suoritettujen lääketenttien ja näyttöjen jälkeen yksikön lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoprosessissa tapahtuvat virheet kirjataan poikkeamana ja ne käsitellään viikkopalaverissa. Lisäksi poikkeamat kirjataan Attendon omaan Quality-laatuajattelmaan.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Tietosuojan liittyvät asiat käydään läpi työntekijän perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Johtaja vastaa tietosuojan liittyvistä asioista ja tilaa työsuojan tekemisen yhteydessä tunnukset it-tuen kautta. Sairanhoitaja huolehtii, että kaikilla työntekijöillä on jokaiselle työntekijälle pakollinen GDPR-koulutus (tietosuoja) suoritettuna ja todistus suorituksesta tulostettuna sairaanhoitajalle.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Ukkoherrassa on pyritty mahdollisimman hyvin huomioimaan muun muassa esteetön kulku ja hyvät, toimivat tilat ajatellen kehitysvammaisia asukkaita ja apuvälineitä. Seuraamme tilojen toimivuutta ja korjaustarpeen ilmaantuessa ilmoitamme kiinteistöstä huolehtivalle taholle asiasta tilanteen korjaamiseksi. Ukkoherrassa on kulunvalvonta lääkehuoneeseen. Yhteisissä tiloissa on liikuteltavia jäähdyttimiä viilentämään kesällä tiloja. Sisälämpötilaa seurataan etenkin kesäaikaan. Lääkehuoneessa on ilmalämpöpumppu. Ukkoherran tiloihin liittyvistä asioista vastaa johtaja.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Ulkopuolisesta tiedottamisesta vastaa Attendon viestintäpäällikkö.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Ukkoherrassa henkilöstömitoitus on luvanmukainen. Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti 3 – 4 työntekijää aamu- iltavuoroissa ja yksi työntekijä yövuorossa. Työvuoron tehtävänkuvat on avattu kirjallisessa ohjeessa.

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 turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

Ukkoherrassa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, esimerkiksi virikevastaavat, lääkevastaava, turvallisuusvastaava. Jokaisella asukkaalla on kaksi omaohjaajaa, jotka ovat perehtyneet asukkaan asioihin ja vastaavat muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä sekä

omaisyhteistyöstä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä esimerkiksi omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan ja sitoutua tekemään työvuoroon määritellyt tehtävät laadukkaasti ja asukasta kunnioittaen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat 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 sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hilkka-asiakastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Hilkka-asiakastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, jossa johtaja kuittaa ne. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Ukkoherran henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat 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.

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

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

3. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Viikkopalaverit pidetään

Ukkoherrassa säännöllisesti joka viikko. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Ukkoherrassa henkilökunta on saanut osallistua omaavonntasuunnitelman laatimiseen.

Yksikön esimies

Jatta Timonen, p. 044 494 4510, jatta.timonen@attendo.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Ukkoherran omaavonntasuunnitelma on esillä yksikön kansliassa sekä yksikön kotisivuilla. Omaavonntasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja muiden omaavonntasta kiinnostuneiden saatavilla. Ukkoherran eteisaulassa on tieto omaavonntasuunnitelman saamisesta välittömästi luettavaksi pyydettyä.

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. Asukas ohjautuu Attendo Ukkoherraan kaupungin/kunnan päätöksellä. Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kaupunki/kunta tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa. Asumisen sisältö räätälöidään yksilöllisesti Ukkoherrassa yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja mahdollisesti omaisen kanssa laaditun palvelusuunnitelman pohjalta.

Henkilökohtaisen avustamisen toteutus Ukkoherrassa:

Asukkaalla saattaa olla tarve henkilökohtaiselle avustamiselle vapaa-ajan toiminnoissa. Asukas voi hakea henkilökohtaisen avun päätöstä vammaispalveluhakemuksella Oulun kaupungin erityisryhmien palveluohjauksesta. Tarve arvioidaan asukkaan oma mielipide sekä toiveet huomioiden tilaajatahon sosiaalityöntekijän kanssa. Ukkoherrassa henkilökohtainen avustaminen toteutetaan asukkaan toiveiden mukaisesti ennalta suunnitellusti.

- Ukkoherrassa henkilökohtaisen avun toteutuksessa huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeus sekä omaehtoinen osallisuus. Suunnitelmaan tehdään yhdessä asukkaan kanssa, jolloin asukas tulee kuulluksi ja hänen yksilölliset tarpeensa voidaan näin ottaa huomioon. Henkilökohtainen apu mahdollistaa asukkaan osallistumisen harraste-, vapaa-ajan-, sekä kuntoutukselliseen toimintaan.
- Ukkoherrassa henkilökohtainen avustaminen suunnitellaan yhdessä asukkaan kanssa. Toteutamme avustuksen omalla henkilökunnalla tai ulkopuolista avustajaa käyttäen. Avustajana voi toimia myös talossa työskentelevä työkokeilija, joka tuntee avustettavan asukkaan.
- Ukkoherran henkilökohtaisen avustamisen toteutuksesta vastaa yksikön johtaja Jatta Timonen.

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. Ukkoherrassa palvelukodin johtaja, sh Jatta Timonen vastaa suunnitelmien päivitysten toteuttamisesta sovittuna ajankohtana. Omaohjaajat päivittävät asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vähintään kaksi kertaa vuodessa (maaliskuu ja syyskuu) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan 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.

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikilla elämän osa-alueilla huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä palvelukodin arkea. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua ja tukea päätöksentekoon.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa sekä seuraa ja kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeen huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnoissa mahdollistaen omannäköisen ja yksilöllisen elämän toteutumisen.

Ukkoherran ohjaajat kommunikoivat asukkaiden kanssa yksilöllinen kommunikointikyky huomioiden. Ohjaajat käyttävät tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä: kuvia, piirtämistä, kirjoittamista. Kommunikointi Ukkoherran ohjaajien ja asukkaiden välillä tapahtuu asukkaan omalla viestintätavalla, jolla hän pyrkii viestimään ohjaajalle. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tarjotaan ja kokeillaan tarvittaessa asukkaalle. Tärkeintä kommunikoinnissa on löytää yhteys ohjaajien ja asukkaiden välille. Ukkoherrassa haluamme jokaisen asukkaan pystyvän jollain tavoin ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Ukkoherrassa asukkaiden toiveita ja ajatuksia sekä palautetta kuullaan kerran viikossa toteutuvassa asukaspalaverissa. Lisäksi viikoittain toteutuviissa omaohjaajahetkissä on hyvä paneutua asiakkaan asioihin ja selvittää asukkaan toiveita kahden kesken. Asukkailla kysytään heidän ajatuksiaan muun muassa tulevasta virikkeistä, jolloin asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa arjen virikkeiden ajankohtaan ja laatuun.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kautta Ukkoherran jokaiselta asukkaalta selvitetään mieltymykset ja heille tärkeät asiat heidän elämässään. Lisäksi voi tuoda esille asioita joista ei pidä tai joita pelkää. Tällä taustaselvittelyllä pyrimme tutustumaan asukkaaseen mahdollisimman hyvin, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Tavoitteena on saada luotua jokaisella asukkaalla oman näköinen arki. Jokaisella asukkaalla on huoneessaan yksilöllisesti toteutettu huoneen taulu, jossa ilmenee asukkaalle tärkeät asiat ja mieltymykset.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta toteutetaan aina voimavarakeskeisestä ja asukaslähtöisestä ajatuksesta, jossa huomioidaan itsemääräämisoikeus. Suunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan kohdalla itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendon Ukkoherrassa käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveystensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä Pohjois-Pohjanmaan erityishuoltopiirin asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Ukkoherrassa rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä päätös kirjataan asiakkaan sähköiseen tietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisun tekee toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön johtajan ohjeiden mukaisesti. Rajoituksen ajankohta, peruste asukkaan kuuleminen, kesto ja toteuttaja tulee käydä ilmi kirjauksesta, joka tehdään Hiikka-asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteiden kirjaukset raportoidaan joka kuukausi sosiaalityöntekijälle ja omaiselle.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytytä menetelmää, Aveckia, käyttäen, 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. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön.

Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

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 sosiaalihoitolaissa § 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 potilasasiamieheen.

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

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Omaisille järjestetään syksyllä 2019 oma omaistyytyväisyyskysely. Attendo Ukkoherrassa painotamme avointa yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Otamme myös mielellämme palautetta ja kehittämissideoita vastaan omaisilta. Läheisten osallisuus asukkaan elämän suunnitteluun on erityisen tärkeää ja antoisaa. Avoin vuorovaikutus asukkaan asioissa omaisten ja yksikön henkilökunnan välillä mahdollistaa parhaan mahdollisen arjen asukkaallemme. Yksikössä vieraillevalle omaiselle kerrotaan asukkaan kuulumisia ja omaisten on mahdollista keskustella asukkaan asioista ohjaajien kanssa. Avoimen vuorovaikutuksen kautta saamme jatkuvaa ajantasaista tietoa asukkaamme hyvinvoinnista ja sen vahvistamisesta. Asukkaiden omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaistapahtuma. Ukkoherrassa on kiinnitetty erityistä huomiota omaisyhteistyön sujuvuuteen syksyllä 2019 käymällä viikkopalaverissa henkilökunnan kanssa omaisyhteistyön merkitystä läpi ja avaamalla asiaa.

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 kehittämissideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn 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 Ukkoherrassa vuoden 2020 kehittämisalueena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Jatta Timonen, palvelukodin johtaja Attendo Ukkoherra
puhelin 044 494 4510, sähköposti jatta.timonen@attendo.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Oulun sosiaaliasiamies

Anna Kylmäluoma

vs. sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Hanhitie 15, 90150 Oulu

Postiosoite PL 61, 90015 Oulun kaupunki.

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Attendo Ukkoherrassa sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot löytyvät eteisaulan seinältä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisesä 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 Ukkoherrassa asukas saa osallistua kykyjensä ja oman tahtonsa mukaan kaikkeen toimintaan. Pyrimme edistämään asukkaan elämänlaatua huomioimalla erilaiset hoitoon ja hyvinvointiin vaikuttavat yksikölliset tekijät. Ohjaamme ja tuemme asukasta osallistumaan päivittäisiin askareisiin ja viriketoimintaan sekä sisätiloissa että ulkona. Aktiivinen elämä, oman elämän osallisuus ja ulkoilu tukevat asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Omaohjaajan rooli korostuu kaikessa asukasta koskevissa asioissa. Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. 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)

Attendo Ukkoherran ruokahuollosta vastaa Attendo metsokankaan valmistuskeittiö, vastuuhenkilö Arto Aapajärvi. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu valtakunnalliset ravitsemussuositukset. Tarjolla on aina tasapainoinen ja monipuolinen ateriakokonaisuus. Pääateriat valmistaa ruokahuollosta vastaava kokki Metsokankaan valmistuskeittiössä. Aamu- ja iltapaloista sekä välipaloista vastaavat yksikköemme ohjaajat ruokalistan mukaisesti. Ukkoherran asukkaiden ateria-ajat: aamupala kello 07 – 09, lounas kello 11 – 13, välipala kello 14, päivällinen kello 16 – 17, iltapala kello 19 -21. Lauantaisin on kokkikerho, jossa asukkaat valmistavat yhdessä ohjaajien kanssa toiveruoa ja syövät sen. Yöpalaa asukas saa hakea halutessaan, mikäli on hereillä. Ohjaajilla on hygieniapassit suoritettuna. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten 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.

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 lääkäreitä 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 yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Suojakäsineitä käytetään harkiten, ei kaikessa asukaskosketuksessa

- Suojakäsineet ovat aina henkilökohtaiset
- Suojakäsineiden yhtäjaksoinen käyttöaika on maksimissaan 30 minuuttia – iho tarvitsee happea
- Suojakäsineiden käytöllä vähennetään käsien likaantumista ja estetään mikrobien siirtymistä henkilökuntaan – hoitoympäristöön ja potilaisiin
- Suojakäsineitä käytetään aina kun kosketaan eritteitä, verta, limakalvoja tai rikkiäistä ihoa
- Suojakäsineet suojaavat ihoa siivouskemikaaleilta (huomioi käsineen materiaalin kemikaalikestävyys) sekä mikrokuituisilta siivoustekstiileiltä
- Laita suojakäsineet aina desinfiotuihin KUIVIIN käsiin
- Muista desinfoida kätesi käsineiden riisumisen jälkeen
- Kertakäyttöiset käsineet ovat työvaihe ja potilas/asiakaskohtaiset
- Kertakäyttöisiä suojakäsineitä ei pestä eikä desinfoida • Ei päällekkäisiä suojakäsineitä
- Ei taskuvarastointia
- Suojakäsineet tulee olla puhtaat – käyttöönotto suoraan laatikosta desinfioiduin käsin
- Oikea pukemis- ja riisumistekniikka
- Vaihda rikkoutunut käsine heti.

Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Ukkoherrassa

on nimetty hygieniasta vastaava, joka seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Kaakkurin hyvinvointiaseman hammashoitolassa tai suunhoidon akuutti päivystys virka-aikana on keskitetty Dentopolikseen Apistielle Oulussa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon palveluista vastaa Kaakkurin hyvinvointikeskuksen sairaanhoitaja ja lääkäri. Ukkoherran sairaanhoitaja ja Kaakkurin hyvinvointikeskuksen lääkäri tapaavat kuukausittain konsultaatiotapaamisessa. Siinä läpikäydään muun muassa asukkaiden kiireetöntä hoitoa vaativia asioita, lääkelistojen tarkistuksia sekä arvioidaan hoidon vaikuttavuutta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Asukkaiden rokottaminen (myös kausi-influenssa rokote) tapahtuu Kaakkurin hyvinvointikeskuksessa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kaakkurin hyvinvointikeskuksen aukioloaikoina akuutti lääkärin arviointia tai hoitoa vaativa päivystyksellinen sairaanhoito hoidetaan Kaakkurin hyvinvointikeskuksessa. Virka-ajan ulkopuolella Oulun seudun yhteispäivystys hoitaa akuutin terveydentilan arvioin ja sairauden hoidon. Yksikössä ohjaajilla on mahdollisuus soittaa OSYP:in päivystävälle lääkärille tai 112, josta ensiapu tulee arvioimaan tilanteen. Asiakkaan päivystykseen mennessä hänelle tulostetaan mukaan asiakastietojärjestelmästä ajantasainen lääkelista ja sairaanhoitajan lähete.

Äkillinen kuolemantapaus: Virka-aikana soitetaan Kaakkurin hyvinvointikeskuksen lääkärille, joka tulee toteamaan kuolemantapauksen. Virka-ajan ulkopuolella soitetaan 112, josta saa lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy perehdytyskansista ja N-asemalta tietokoneelta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Ukkoherrassa toteutetaan asukkaiden verenpaineen ja painon seuranta kerran kuukaudessa. Ukkoherran sairaanhoitaja vastaa ja ohjaajat sekä sairaanhoitaja toteuttavat asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon ja seurannan. Asukkaiden lääkityksen vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvana arviointia. Arviointi näkyy muun muassa kirjauksissa sekä raportoinnissa toisille työntekijöille, lääkärille ja omaisille. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu lääkityksen toteuttaminen ja vaikuttavuuden arviointi. Tarvittaessa asukkaat käytetään NordLabin laboratorioissa lääkärin lähetteen määrittämissä kokeissa. Tarvittaessa asukkaan verensokeria seurataan säännöllisesti.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja (AMK) Jatta Timonen

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. Päivittämisen on tehnyt yksikön johtaja ja sairaanhoitaja. Lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan 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, sairaanhoitaja Jatta Timonen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön asukkaiden lääkehoidosta vastaa Kaakkurin hyvinvointikeskuksen omalääkäri.

Ukkoherran omalääkäri ja sairaanhoitaja tapaavat kuukausittain konsultaatiotapaamisessa Kaakkurin hyvinvointikeskuksessa. Omalääkärikäytäntöön kuuluu käydä asukaskohtaiset, terveydenhuollon kannalta oleelliset ja esille nousseet asiat läpi. Lääkärin kanssa käydyt keskustelut kirjataan asukkaan omiin tietoihin ja määräykset dokumentoidaan siinä muodossa Hilka-asukastietojärjestelmään kuin lääkäri on määräyksen antanut. Asukkaat asioivat Kaakkurin hyvinvointikeskuksessa sairaanhoitajan tai lääkärin luona aina tarvittaessa. Ukkoherrassa asuu aktiivisia, hyväkuntoisia asukkaita, eikä tässä vaiheessa lääkärintierolle yksikössä ole tarvetta.

Ukkoherrassa on nimetty vuorokohtainen lääkevastaava, joka vastaa lääkehoidosta vuoron aikana. Lääkevastaavan työnkuva on dokumentoitu ohjeeksi. Lääkevastaava on samalla vuorovastaava.

Ukkoherran lääkevastaavan tehtävät vuorossa:

- Vastaa vuoron ajan lääkehoidon toteuttamisesta ja sen varmistamisesta
- Tarkastaa lääkkeiden antoaikojen (klo 8, 14, 19, 20) jälkeen asukkaiden lääkedosetit, että jokainen on saanut lääkkeet.
Tähän kuuluu myös silmävoiteet/rasvat jne, joita säilytetään lääkehuoneen ulkopuolella, esim. asukashuoneessa
- Tarvittaessa annettavien lääkkeiden anto (estetään se, ettei asukas saa samaa lääkettä esim. kahdesti/ei saa lääkettä ollenkaan)
- Tekee lääkemuutokset lääkärin ohjeiden mukaan, mikäli sairaanhoitaja ei ole vuorossa (lääkelistalle, dosettiin, tulostaa ajantasaiset lääkelistat dosetteihin, lääkehoitokansioon ja raportoi näistä)
- Tilaa loppumassa olevia lääkkeitä, jos näitä havaitsee
- Jakaa maanantaisin asukaskohtaiset dosetit viikoksi asukkaille. Toinen lääkeluullinen työntekijä tarkistaa jaon

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ukkoherran tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat Oulun kaupungin sosiaalityö, Oulun kaupungin hyvinvointikeskus sekä Oulun kaupungin päivätoimintakeskus ja yleinen edunvalvonta. Lisäksi asukkaiden henkilökohtaiset palvelut, kuten fysioterapia ja toimintaterapia. Yhteistyö tapahtuu puhelimitse tai salattuna sähköpostina. Lisäksi teemme yhteistyötä toisten Oulun alueen kehitysvammaisten asumisyksiköiden kanssa järjestäen erilaisia virikkeellisiä tapahtumia asukkaillemme. Myös Oulun evankelis- luterilaisen seurakunnan kanssa teemme yhteistyötä.

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. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan / päätetään konsernitasolla Attendo Oy:ssä. Ukkoherrassa alihankintana hankittavia palveluja ja palveluntuottajia ovat: Ateriapalvelut: Attendo Metsokangas valmistuskeittiö, Coor-kiinteistöhuolto, Laitahuolto: AJN MediteC Oy, Elintarviketoimittaja: Meira Nova, Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy, Palontorjuntavälineistön huoltopalvelut: Kauriala Oy.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturajajärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturajajärjestelmään 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 0,4 työntekijää/asiakas tai 0,7 työntekijää/asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,614 työntekijää/asiakas.

-Yksikön esimies on Jatta Timonen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).

-Yksikössä on yhteensä 0,5 sairaanhoitajaa, 11 lähihoitajaa, 2 hoiva-avustaja, joista toinen on loppuvaiheessa lähihoitajan opinnoissa ja 1 siistijä (kerran viikossa). Kaksi lähihoitajaa opiskelee ammattikorkeakoulututkintoa (geronomi AMK ja yhteisöpedagogi AMK) ja he ovat opintojensa loppuvaiheessa.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

b) 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 työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme 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 työlaainsäädäntö 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, haastatteluvaihinat, 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 perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies. Attendo Oy:ssä on käytössä sähköinen perehdytysjärjestelmä Valo.

Ukkoherran ohjaajilla on menetelmäohje omaohjaajana toimimisesta. Omaohjaajuuden sisältö on dokumentoituna menetelmäohjeeseen, joka kuuluu uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin. Yksikkö tallentaa yksikön toimivuuden kannalta tietoja/metodologia/ohjeistuksia yksikön omalle n-asetelmalle. Jokaisella työntekijällä yksikössä on pääsy tiedostoihin.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Ukkoherra on 15 paikkainen nuorille kotoa pois muuttaville kehitysvammaisille henkilöille suunnattu vuonna 2017 valmistunut autetun asumisen yksikkö, jossa on myös tarjolla tukiasumista. Modernissa palvelukodissa on 15 autetun asumisen asukaspaikkaa ja 6 tuetun asumisen asukaspaikkaa. Autetussa asumisessa jokaisella asukkaalla on käytössään 21 neliömetrin kokoinen huone, jossa on oma wc – suihkutila. Palvelukoti on jaettu kolmeen viiden asukkaan kotisolun. Tuetun asumisen asunnot ovat palvelukodin pihapiirissä olevassa rivitalossa. Jokaisella tuetun asumisen asukkaalla on oma 32 neliömetrin kokoinen asunto. Palvelukodissa on yhteisiä oleskelutiloja ja ruokailutila. Palvelukodissa on myös asukkaiden käytössä yhteinen sauna.

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

- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu ja tilat ovat esteettömät
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus sekä hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on penkkejä, pöytiä 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 antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Asukkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoiva-avustaja ja ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Yksikössä asukkaalla on kerran viikossa ns. kotipäivä, jolloin asukkaan kanssa yhdessä siivotaan oma huone ja hoidetaan kodin askareita.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa, "kotipäivä"
- Siivoushuolto toteutetaan itse ja talon oma siistijä
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Ukkoherrassa ulko-ovet ovat lukittuna. Pääovi on varustettu sähköisellä lukituksella ja sähköisellä oven avauksella kulkulätkää käyttäessä. Ulko-oven vieressä on soittokello vierailijoita varten. Lääkehuoneessa on sähköinen kulunvalvonta. Lääkeluvallisilla henkilökunnalla on lääkehuoneeseen pääsy sähköisellä kulunvalvonnalla. Ilman lääkelupaa ei ole pääsyä lääkehuoneeseen. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Takaovi on päivisin avoinna, jotta asukkailla on vapaa kulku piha-alueelle. Ukkoherran asukkailla ei ole käytössään hoitajakutsujärjestelmää. Asukkaat saavat henkilökuntaan yhteyden omilla matkapuhelimillaan tarvittaessa.

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Jatta Timonen, 044 494 4510

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. Menettelyohje: Laiteturvallisuus sijaitsee yksikön N-asemalla.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilanne 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
Jatta Timonen, 044 494 4510

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturva- ja tietoturvan hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Päivi Luotola (Head of IT), PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306342000. paivi.luotola@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Palvelukodin johtaja Jatta Timonen
jatta.timonen@attendo.fi
puhelin 044 494 4510

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen 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 omaohjelmointasuunnitelmassa, 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 laatuohjelmalla ja konsernitason tulojen yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 21.2.2018 ja tullaan toteuttamaan vuoden 2020 aikana.

Omaohjelmointasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaohjelmointasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10 OMAOHJELMOINTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaohjelmointasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Oulussa 3.2.2020	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Jatta Timonen

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 julkaisu (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 julkaisu (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 julkaisu (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-jatietosuojaaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/opaat/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-9cc407f110e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

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 omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.