

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)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.2 ASUMISENSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	7
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11. LÄHTEET.....	18

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Joensuu	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Siun Sote	
Toimintayksikön nimi Attendo Solju			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen 82200 Hammaslahti, Joensuu			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen /mielenterveyskuntoutajat, 15 paikkaa Palveluasuminen / mielenterveyspalvelut, 6 paikkaa Tukiasuminen / mielenterveyskuntoutajat, 10 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Kaksostie 7			
Postinumero 82200		Postitoimipaikka Hammaslahti	
Toimintayksikön vastaava esimies Mertanen Outi		Puhelin 044 494 1672	
Sähköposti outi.mertanen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 9.4 2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen ja palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 22.3 2018		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.3 2018	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Esim: Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Toimistotarvikkeet: Lyreco Oy Konehuollot: Dieta Oy, ProKitchen Oy Kiinteistöhuolto: Talohuolto Multanen Oy Siivous: SOL Jätehuolto: L&T, Puhas Oy, Joensuun Kierrätys ja kuljetus Vaihtomatot: Lindström Oy Vartiointi: Securitas Oy			

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

Toiminta-ajatus

Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.

Attendo Soljussa on 15 tehostetun asumispalvelun asiakaspaikkaa päärakennuksessa ja 6 palveluasumisen asiakaspaikkaa pihapiirissä sijaitsevassa rivitalossa sekä ilmoituksen varaisena palveluna 10 tukiasumisen paikkaa. Tukiasumista varten tarvittavia huoneistoja ei ole yksiköllä käytössä vaan niitä hankitaan tarvittaessa. Kuntoutuja voi myös itse vuokrata asunnon Hammaslahdesta ja käyttää Attendo Soljun palveluja tukiasujana. Tukipalvelut räätälöidään yksilöllisesti.

Tehostetun palveluasumisen palveluihin kuuluvat muun muassa kuntoutujan lääkehoidosta huolehtiminen, kuntoutuksellinen ohjaaminen arjen asioissa, omahoitajakeskustelut, ryhmätoiminta, lääkäripalvelut perusterveydenhuollossa ja kuntatilaaan sopimusten mukaiset psykiatripalvelut sekä ohjaajien läsnäolo yksikössä vuorokauden ympäri.

Palveluasumisen palveluja räätälöidään yksilöllisesti kuntoutujan tarpeiden mukaan. Palveluihin sisältyy omaohjaajakeskustelut, sovitut ryhmätoiminnot, asumispalveluasunnitelmassa määritelty arjen apu, lääkehoito, lääkäripalvelut perusterveydenhuollossa ja kuntasopimuksen mukaiset psykiatripalvelut. Palveluasumiseen sisältyy myös ohjaajien tekemät sovitut kotikäynnit kuntoutujan asunnolla.

Tukiasumisen palvelut suunnitellaan tapauskohtaisesti, tarpeenmukaisiksi yhdessä kuntoutujan, hänen kuntasijoittajan ja mahdollisen muun edustajan kanssa. Voimme tarjota ravitsemuspalveluita, lääkehoidollisia palveluita tarvittavan tasoissa, ryhmätoimintaa, kuntouttavaa vuorovaikutusta yhteisön muiden kuntoutujien kanssa sekä omahoitajakeskusteluja.

Attendo Soljussa jokaiselle kuntoutujalle valitaan omahoitaja ja hänen kanssaan laaditaan yksilöllinen, tavoitteellinen asumisensuunnitelma. Kuntoutujan kanssa laadimme yhdessä oman viikko-ohjelman, johon sisällytämme yhdessä sovituja aktiviteetteja kuten ryhmätoiminnot, harrastukset, liikunta jne. Kuntoutujia ohjataan kykyjensä mukaan aktiiviseen yksikön ulkopuoliseen toimintaan kuten harrastuksiin, työtoimintaa, opiskelemaan jne.

Käytössämme olevia kuntoutuksen keinoja ja menetelmiä ovat mm:

- Kuntouttava työote, joka on kuntoutujan yksilöllisyyttä kunnioittava toimintatapa, jossa kaikki toiminta on kuntoutujan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä (ja sen edistämistä) ja hyväksi koettua elämää tukevaa. Kuntouttavaan työotteeseen kuuluu vuorovaikutus, kuuleminen, tiedon välittäminen, osallisuus, sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen sekä kannustus ja rohkaisu yrittämään itse, mutta tukien.
- Asumisensuunnitelma tehdään kuntoutujan kanssa yhteistyössä. Se on yksilöllinen, päivittäistä toimintaa ohjaava kirjallinen suunnitelma, joka tehdään huomioiden kuntoutujan toimintakyky ja taidot, elämäntilanne sekä tavoitteet. Tältä pohjalta suunnitellaan yksilöllinen tuki ja ohjaus sekä kuntoutujan arki. Kuntoutujan päivä ja viikko-ohjelma rakennetaan tukemaan laadittua asumisensuunnitelmaa. Kuntoutujan oman ajanhallinnan tukena on laadittu viikkolukujärjestys, joka sisältää mm. henkilökohtaiset menot; harrastukset, koulutus-/työharjoittelut ja ryhmätoiminnot. Asumisensuunnitelma tehdään kuntoutujan saapuessa Attendo Soljuun ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa / tarvittaessa.
- Ryhmätoiminnot, jotka painottuvat eri osa-alueisiin ja jossa huomioidaan kuntoutujan omat vahvuudet ja niiden avulla vahvistetaan yhä itsenäisempää suoriutumista arkipäivän toiminnoissa. Näitä toiminnallisia ryhmiä voivat olla esim. ruoanlaittoon painottuvat ryhmät, asiointia ja kuntoutujan osallistuttavaa / sosiaalista toimintaa painottavat ryhmät.
- Vuorovaikutuksellisuus, johon lukeutuu omaohjaaja-malli ja yhteisöhoitolliset piirteet asumispalveluyksikön arjessa esim. arjen taitojen harjaannuttamisessa ja yhteisössä toisten kanssa, yhteiset tapahtumat, juhlat ja retket
- Ympäriöivään yhteisöön ja osaksi yhteiskuntaa integroiva työskentely, jossa kuntoutujaa tuetaan/ohjataan osallistumaan mahdollisimman paljon asumispalveluyksikön ulkopuoliseen toimintaan, jota on esim. kolmannen sektorin tuottamat mielenterveyspalvelut (yhdistystoiminta, sopeutumisvalmennuskurssit), opiskelu/työtoiminta ja harrastukset. Henkilökunnan erityisosaamista käytetään päivä- ja viriketoiminnan järjestämisessä, mutta monin osin heidän roolinsa on järjestää ja tukea toimintamahdollisuuksia kuntoutujille verkostoistamme ympäriltämme (esim. liikuntapaikat, kansalaisopisto, harrastepiirit, seurakunnat, mielenterveysyhdistys)
- Säännöllisen toimintakykyarvioinnin avulla (johon käytämme TUVA-mittaria, asumisensuunnitelman arviointia, seurantaa ja elämänlaadun check-listaa) voidaan kuntoutujan kuntoutumisen edistymistä seurata ja huomioida mihin, asioihin kuntoutuja tarvitsee ja haluaa vielä tukea, jotta ohjaus kohdentuisi oikein ja toivotulla tavalla

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- **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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Attendo Soljuun on nimetty asiakaskokemusvalmentaja (ASKO-valmentaja). Attendon kouluttama valmentaja vaihtuu kahden vuoden välein. Attendo Soljun ASKO-valmentaja toimii yhdyshenkilönä Attendon ASKO- ohjausryhmän ja Attendo Soljun työyhteisön välillä. Ohjausryhmä lähettää ASKO-valmentajalle neljännes kvartaalein keskustelunaiheet, joita käydään yksikössä läpi. Arvoja / toimintaperiaatteita käsitellään ASKO-valmentajan johdolla henkilöstöpalavereissa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja väkivallan uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilönä työsuojelutoimikunta sekä Attendo Soljun esimies.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Vastuuhenkilönä Attendo Soljun sairaanhoitaja ja esimies.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilönä yksikön esimies.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Vastuuhenkilönä yksikön esimies.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuuhenkilönä työsuojelutoimikunta, koko henkilökunta ja yksikön esimies
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Puutteellinen tiedonkulku. Vastuuhenkilönä koko henkilökunta ja yksikön esimies.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaohjaus suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaohjausjärjestelmän 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.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapoissa.

Attendo Soljussa epäkohdat käydään läpi säännöllisissä henkilöstöpalavereissa / tiimeissä.

Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieneia sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat:

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista

- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

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

<https://thl.fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuutokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- *erityishuomio riskiryhmä astmaatikot ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojaantuvat asianmukaisesti suojavaarusteilla
 - ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
 - siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
 - kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
 - vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
 - tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
 - aktiviteetit: eivät mahdollisia
 - hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatuorganisaation) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. 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.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohdan tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. 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.

Palaute:

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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

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.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Attendo Soljun omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Yksikön esimies vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja ajan tasalla pitämisestä.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Outi Mertanen

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Attendo Soljun omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla ja nähtävissä kansiossa yksikön eteisaulassa. Omavalvontasuunnitelman sijainnista ja sen tarkoituksesta kerrotaan asiakkailleen ja heidän omaisilleen. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös yksikön nettisivuilla. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen kuuluu perehdytys omavalvontasuunnitelmaan sekä sen sisällön läpikäyminen.

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 asiakkaan kanssa. Jos asiakas 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 asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Kuntoutujan muuttaessa Attendo Soljuun hänelle nimetään omaohjaaja /omaohjaajat, yksikön tiimissä. Kuntoutujalla on mahdollisuus esittää oma toiveensa omahoitajasta / omahoitajista. Tarvittaessa kuntoutujan omahoitaja / omahoitajat voidaan vaihtaa. Asumisensuunnitelman tekeminen aloitetaan noin kahden viikon sisällä kuntoutujan muutosta Attendo Soljuun.

4.2.2 ASUMISENSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen asumisensuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa kuntoutujan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat kuntoutujan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen kuntoutujaan (elämäntahti: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asumisensuunnitelman laatimisessa hyödynnetään TUVArvioinnin tuloksia. TUVArviointi tehdään jokaiselle kuntoutujalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kerran vuodessa asumisensuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asumisensuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk

välein sekä aina tarvittaessa kuntoutujan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien kuntoutujien asumisen suunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kuntoutujan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Toiminnassamme huomioimme, että yksikkö on kuntoutujan koti. Olemme yhdessä kuntoutujiemme kanssa laatineet yhteisöllemme säännöt, joita kunkin yksikköön saapuvan kuntoutujan toivomme noudattavan. Säännöissä on mainittu mm. siitä, miten kunkin kuntoutujan yksityisyyttä kunnioitetaan yhteisössämme.

Attendo Soljussa käytämme toiminnassamme yhteisöhoidon elementtejä. Tämä näkyy yhteisissä aamukokouksissa, joissa käydään yhdessä läpi tulevan päivän tapahtumat, jaetaan yhteiset vastuutehtävät sekä yhteiset ilmoitettavat asiat.

Viikoittain, maanantaisin, järjestetään päiväkahvin yhteydessä yhteinen yhteisökokous. Yhteisökokouksessa suunnitellaan yhdessä kuntoutujien kanssa tulevan viikon yksikön viikko-ohjelma. Kuntoutujat voivat tällöin ilmaista omia toiveitaan viikon toimintaan ja niitä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Viikko-ohjelmaan sisällytetään ryhmätoimintaa, retkiä, asiointikäyntejä, toiveruokapäiviä jne.

Kuntoutujien ruokatoiveita kartoitetaan ja heidän erityisruokavalionsa ja omat vakaumukset esim. kasvissyönnin huomioidaan. Kuntoutujilla on mahdollisuus päättää itse aamu- ja iltapalajensa sisällöstä Attendolla annettujen ohjeiden mukaisesti.

Omaohjaajat laativat yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutujalle henkilökohtaisen viikkosuunnitelman, jossa huomioidaan kuntoutujan yksilölliset tarpeet, keskusteluhetket ja ryhmätoiminnot. Attendo Soljun ryhmätoiminnot räätälöidään kuntoutujien toiveet ja tarpeet huomioiden. Toiveita kartoitetaan mm. yhteisökokouksessa. Ryhmätoiminnan tavoitteena on taata kuntoutujille mielekäs arki, joka mahdollistaa yhdessä toimimisen sekä omassa rauhassa olemisen. Kuntoutujilla on mahdollisuus elää arkeaan haluamallaan tavalla.

Kuntoutujia kannustetaan sekä motivoidaan osallistumaan yksikön ulkopuolisiin toimintoihin, kuten harrastuksiin, heidän omien voimavarojen ja toiveiden mukaisesti.

Kuntoutujat saavat itse määrittää miten käyttävät omat käyttövaransa. Yksiköstä toteutetaan asiointikäyntejä Joensuuhun. Kuntoutujilla mm. tällöin mahdollisuus toteuttaa haluamia hankintoja, ohjaajien tukemana. Kuntoutujia rohkaistaan ja kannustetaan liikkumaan myös julkisilla kulkuneuvoilla ja näin halutessaan toteuttaa asiointinsa itsenäisesti.

Kuntoutujat voivat pitää yhteyttä läheisiinsä haluamallaan tavalla. Kuntoutujia kannustetaan ja rohkaistaan yhteydenpitoon läheisten ja ystävien kanssa. Kuntoutujan omaiset, lähiverkosto, kaverit ja muut kuntoutujalle tärkeät henkilöt ovat aina tervetulleita yksikköömme vierailulle. Kuntoutujilla on mahdollisuus lomailla läheistensä sekä muiden tärkeiden henkilöiden luona.

Kuntoutujia rohkaistaan tekemään päätöksiä ja valintoja omista asioistaan. Kuntoutujille kerrotaan erilaisista mahdollisuuksista, päätöksenteon tueksi, joista voidaan yhdessä keskustellen miettiä kuntoutujalle mieluisin tapa toimia. Kuntoutujan tekemää valintaa kunnioitetaan, mikäli se ei ole selkeästi hänelle haitallinen. Näissä tapauksissa, keskustellen, ohjaamme kuntoutujaa miettimään valintojaan uudelleen.

Kuntoutujilla on oikeus ilmaista itseään. Kuntoutujille sallitaan tunteiden näyttäminen yksikössä. Kuntoutuja saa toteuttaa henkilökohtaista seksuaalisuuttaan lakien ja hyvien käytöstapojen mukaisesti. Kuntoutujilla on oikeus saada omaan kuntoutumiseensa liittyvää tietoa ja ohjausta terveydentilaansa liittyvissä valinnoissa. Kuntoutujalla on oikeus osallistua oman lääketoimintansa suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan ohjaajien ja lääkärin kanssa.

Kuntoutujien turvallisuuden tunnetta edistetään esimerkiksi keskustelun ja turvallisen ilmapiirin avulla. Kuntoutujilla on mahdollisuus liikkua vapaasti yksikön sisällä sekä ulkopuolella. Jokaiselle kuntoutujalle annetaan ulko-oven avain yksikköön sekä avain omaan huoneeseen. Kuntoutujilla on vapaus lukita oman huoneensa ovi halutessaan. Tällöinkään ohjaajat eivät mene koputtamatta tai suoraan avaimellaan avaamaan kuntoutujan huoneen ovea.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kuntoutujan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan kuntoutujan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä kuntoutujan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina kuntoutujan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja kuntoutujan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja kuntoutujan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös kuntoutuja asumisensuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteilyä. Kuntoutujan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Attendo Soljussa rajoittamistoimenpiteitä tarkastellaan säännöllisesti, vähintään 3 kuukauden välein sekä asumisensuunnitelman päivityksen yhteydessä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kuntoutujalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen kuntoutujan 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, haattatapahtuma tai vaaratilanne?

Kuntoutuja kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai kuntoutujan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli kuntoutuja/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 neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa kuntoutujaa ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita v. 2019 – 2020 ovat asiakkaiden oma osallisuus, vuorovaikutus sekä liikunta ja luonto.

Attendo Soljussa kuntoutujien osallisuus ja vuorovaikutus tulee esille esimerkiksi:

- Kuntoutujat voivat halutessaan osallistua toiminnan suunnitteluun mm. ryhmä- ja virkistystoiminnan osalta
- Kuntoutujat voivat antaa palautetta henkilökunnalle
- Kuntoutujat vaikuttavat oman asumisensuunnitelman sisältönsä ja kuntoutuksensa tavoitteisiin
- Kuntoutuja voi halutessaan pyytää nimeämänsä henkilöt mukaan oman elämänsä toimintoihin, tähän myös kannustetaan
- Kuntoutuja voi suunnitella ja vaikuttaa omaan viikkorytmiinsä

Attendo Soljussa liikunta ja luonto tulevat esille esimerkiksi:

- Ulkoilua toteutetaan säännöllisesti ryhmätoimintana ja yksilöllisesti
- Kuntoutujia kannustetaan säännölliseen liikkumiseen ja ulkoiluun
- Yksikössä sisustetaan luonnonanteja käyttäen, vuodenaikoja mukaillen
- Luonnonannit huomioidaan muun muassa leivontaryhmien aineksissa
- Yksikkömme käytössä on Pyhäselän koulun liikuntasali kerran viikossa, tuolloin kuntoutujillamme on mahdollisuus pelata erilaisia palloilupelejä
- Yksikkömme kuntoutujien käyttöön on hankittu kulkulupa ja avaimet Pyhäselän yhteiselle kuntosalille
- Järjestämme erilaisia retkiä lähialueille esim. luontopolut ja retkeilyalueet ovat olleet kuntoutujien suosiossa

Palautteen kerääminen

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

Läheisyhteistyötä Attendo Soljussa toteutetaan kuntoutujan toiveiden mukaisesti. Läheiset otetaan mukaan palaveriin, asumisensuunnitelman päivityksiin, mikäli kuntoutuja näin haluaa. Jos kuntoutuja on läheisensä kanssa sopinut yhteydenpidosta puhelimitse, ohjaajat muistuttavat asiasta, tarvittaessa antamalla yksikön puhelimen kuntoutujan käyttöön ja näin mahdollistavat yhteydenpidon läheisiin. Yhteydenpitoon läheisiin kannustetaan. Attendo Soljussa vietetään läheistenpäivää kahdesti vuodessa.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön

esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laaturjärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2020.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Kirjaa tähän yksikkösi osalta muistutuksen vastaanottaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies

Leena Viinisalo-Heiskanen

Puh. 013 330 8268

leena.viinisalo-heiskanen@siunsote.fi

Sosiaali- ja potilasiamies

Jukka Antila

Puh 013 3308256

jukka.antila@siunsote.fi

Käyntiosoite

Torikatu 18A, 3 krs

801600 Joensuu

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat Attendo Soljussa kaikkien nähtävillä yksikön eteisaulassa

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 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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asumisensuunnitelman. Lisäksi asumisensuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asumisensuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. 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 osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Attendo Soljussa toteutettavia virike- ja ryhmätoimintoja suunnitellaan yhdessä kuntoutujien kanssa jokaiselle viikolle erikseen maanantaisin pidettävässä yhteisökokouksessa. Kuntoutujien toiveita kuunnellaan ja ryhmiä pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan kuntoutujien toiveiden pohjalta. Jokaiselle kuntoutujalle laaditaan omahoitajan kanssa oma viikko-ohjelma. Viikko-ohjelma tukee asumisensuunnitelman tavoitteita ja siihen sisällytetään kuntoutujan tarpeiden mukaan arkipäiväisiä askareita, pyykkihuoltoa, hygienian hoitoa, liikuntaa, ryhmätoimintaa ja mahdollisuuksien mukaan toimintaa yksikön ulkopuolella kuten harrastuksissa.

Omaohjaaja syventyy kuntoutujan elämänkulkuun, taustaan ja tilanteeseen. yhdessä kuntoutujan kanssa omahoitaja huolehtii tarvittavien KELA:n etuuksien hakemisesta, tarvittavien hankintojen suunnittelun, asumisensuunnitelman tekemisen ja seurannan. Omaohjaaja on kuntoutujan yhteyshenkilö ja aktiivinen toimija läheisyhteistyössä. Omaohjaaja varaa aikaa kuntoutujan kanssa viikoittain tapahtuville omahoitajakeskusteluille.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen asumisen palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

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 lääkemuutosten vaikuttavuutta kuntoutujan hyvinvointiin. Attendo Soljussa sairaanhoitaja toimii lääkehoidon vastaavana. Sairaanhoitaja toteuttaa pääsääntöisesti yhteydenpidon yksikön lääkäriin.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta asumisenpalvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden asumisensuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Soljun keittiössä työskentelee vakituisesti 1 kokki. Kokkina ja keittiövastaavana toimii Sari Lehikoinen, sari.s.lehikoinen@attendo.fi p. 044 4941671

Yksikön kaikki ruokatarvikkeet tilataan Meira Novalta kokin toimesta yksikköön. Ruokatarvikkeet toimitetaan yksikköön kuljetusliikkeen toimesta tiistaisin ja torstaisin.

Ruokalistana toteutetaan Attendo 6 viikon kiertävää ruokalistaa.

Ruoka ajat yksikössämme ovat seuraavat:

Aamupala 08:00 – 08:45 arkena, viikonloppuisin 08:00-10:00

Lounas 11:00-11:45

Päiväkahvi ja välipala 14:00 – 14:00

Päivällinen 16:00-16:45

Iltapala arkisin 19:00-20:00 ja viikonloppuisin 19:00 – 21:00

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asumisensuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittäötaitojen karttuminen.

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.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Attendo Soljussa on hygieniavastaavaksi nimetty Petra Niemeläinen. Hänen tehtävänkuvaansa kuuluu seurata uusia hygieniiohjeistuksia, jalkauttaa ne yksikössä käyttöön, huolehtia hygieniatuotteiden tilaamisesta yksikköön sekä olla yhteistyössä Siun Soten hygieniahoitajien kanssa esim. epidemia-aikoina ja epäiltäessä tarttuvaa tautia.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan asumisensuunnitelmassa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

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

Kiireetön sairaanhoito: Kuntoutuja kiireettömistä psykiatripalveluista vastaa yksikön lääkäri ja somaattisten sairauksien osalta terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Osalla kuntoutujistamme voi olla hoitokontakti Pohjois-Karjalan keskussairaalan aikuispsykiatrian poliklinikalla, tuolloin heidän kohdallaan psykiatriapalvelut tulevat tätä kautta ja lääkehoidon kokonaisvastuu on poliklinikan lääkäreillä. Tällöin yksikössä toteutetaan heiltä saatuja hoito-ohjeita sekä lääkehoitoa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu pääsääntöisesti Pyhäselän terveysasemalla klo 16:00 saakka. Tämän jälkeen päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Päivystykseen menevälle kuntoutujalle tulostamme mukaan laatimamme sairaanhoitajan lähetteen asiakastietojärjestelmästä. Lähetteessä kuvataan käynnin syy, sairauden oireet ja kulku sekä käytössä olevat lääkytykset ja tehdyt fysiologiset mittaukset. Olemme puhelimitse myös yhteydessä päivystykseen ja kerromme kuntoutujan tulosta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työhje, joka löytyy IMS:stä. Kuolemantapausten sattua tiedotetaan yksikön esimiestävälittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Yksikön sairaanhoitaja seuraa Mediatri- asiakastietojärjestelmän kautta kuntoutujien verikokeita. Hän laatii läheteet lääkärin määräämiin laboratoriotuloksiin, huolehtii kuntoutujien informoimisesta laboratoriotuloksista käynnin tarpeessa ja valvoo käyntien toteutumista. Sairanhoitaja tarkistaa laboratoriotulokset ja on tarvittaessa yhteydessä hoitavaan lääkäriin.

Mikäli kuntoutujalla on lääkitys, jota tulee seurata säännöllisin verikokein, sairaanhoitaja huolehtii verikokeiden säännöllisyydestä lääkärin ohjeiden mukaisesti. Säännölliset verikokeiden tulokset huomioidaan palveluntarpeen arvioinnissa ja kirjataan asumisensuunnitelmaan myös kuntoutujalle tiedoksi.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairanhoitaja Jaana Lehikoinen

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. Päivittämisestä on vastuussa yksikön sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

<p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuussa yksikön kuntoutujien lääkehoidon toteutuksessa ja seurannassa on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja Jaana Lehikoinen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Psykiatrian erikoislääkäri Suvi Lämsä.</p>
<p>Attendo Soljussa lääkehoito toteutetaan valvottuna. Lääkehoitoa toteuttava työntekijä on suorittanut yksikkökohtaisen lääkehoitoluvan näyttöineen. Kuntoutujien henkilökohtaiset lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, jonne pääsee vain kulkulätkällä. Asiakaskohtainen lääkehoito suoritetaan yksikössä joko ohjaajan tai kuntoutujan toimesta, valvotusti. Kussakin vuorossa oleva työntekijä vastaa lääkehoidon toteutumisesta vuoronsa aikana yksikössä. Kuntoutujan lääkemuutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä hänen henkilökohtaiseen lääkelistaan. Kirjaukset muutoksista tehdään heti kun ne saadaan yksikössä tietoon. Kirjausten jälkeen toteutetaan muutokset kuntoutujan dosettiin. Lääkemuutoksen toteuttaa työntekijä (sairaanhoitaja), joka lääkemääräyksen on vastaanottanut. Päävastuussa yksikössä tapahtuvasta lääkehoidosta on yksikön sairaanhoitaja.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Kuntoutujan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kuntoutujan katkeamattoman hoitopolun järjestämiseksi sekä tiedonkulun turvaamiseksi, Attendo Soljussa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö tapahtuu hoitoneuvotteluiden, yksikön ulkopuolisten hoitokäyntien, sähköpostien, videopuheluiden sekä puhelujen välityksellä. Hoitoneuvotteluja voimme järjestää myös teams-välitteisinä. Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa toteutetaan kuntoutujien antamien suostumusten mukaisesti.</p> <p>Attendo Soljun työntekijät ovat suorittaneet GDPR koulutuksen ja tietosuojaa toteutetaan GDPR säädösten mukaisesti.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustarvikkeet: Lyreco Oy Toimistotarvikkeet: Lyreco Oy Konehuollot: Dieta Oy, ProKitchen Oy Kiinteistönhuolto: Talohuolto Multanen Oy Siivous: SOL Jätehuolto: L&T, Puhas Oy, Joensuun kierrätys ja kuljetus Vaihtomatot: Lindström Oy Vartiointi Securitas Oy</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>4.4.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. -Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,3-0,4 tt/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,32 tt/asiakas. -Yksikön esimies on Outi Mertanen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. -Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitajaa, 5-7 lähihoitajaa. -Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.</p>

<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>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 sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</p> <p>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.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suosistusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.</p> <p>Yksikön hoitohenkilöstö 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.</p> <p>Attendo Soljussa jokaiselle kuntoutujalle nimetään omaohjaaja / omaohjaajat. Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi omaohjaajille pääsääntöisesti kuuluvat työtehtävät, joita ovat mm. asumisensuunnitelman laadinta yhdessä kuntoutujan kanssa, suunnitelman toteutumisen seuranta, hoitoneuvotteluihin osallistuminen mahdollisuuksien mukaan.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>4.4.2 TOIMITILAT</p> <p>Attendo Soljun päärakennuksessa on 15 tehostetun palveluasumisen asiakashuonetta kolmeen soluun sijoittuen. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita ja varustettu omalla WC- ja suihkutilalla. Jokainen huone on kooltaan vähintään 20 m². Solujen keskellä on yhteinen olohuone, ruokailutila, toimistotilat, terapia/oleskelutila, keittiö, sauna, pyykkihuoltotilat, erillinen lääkehuone, henkilökunnan sosiaalitulat (naisille ja miehille erilliset) ja käynnit pihalle sekä katetulle terassille.</p> <p>Attendo Soljussa on huomioitu myös mahdollisuus yksilöllisen ravintotiedon opettamiseen ja aterioiden valmistamiseen erillisessä opetuskeittiössä. Samaa tilaa voidaan tarvittaessa hyödyntää myös esimerkiksi hoitoneuvotteluiden pitämisessä. Kaikki tilamme ovat esteettömiä.</p> <p>Päärakennuksen pihapiirin rivitaloon sijoittuvat palveluasumisen asunnot ovat kooltaan 25 m², sisältäen oman keittiön, makuualkoven ja invamitoitetun WC- ja suihkutilan. Jokaisella asukkaalla on myös oma terassi.</p> <p>Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa liikkuminen on esteetöntä. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.</p> <p>Kesäsisin viljelemme pienessä mittakaavassa yrtejä, kasviksia ja vihanneksia sekä laitamme kesäkukkaistutuksia pihamaatamme kaunistamaan.</p>

<p>Kuntoutujilla on mahdollisuus kalustaa ja sisustaa huoneensa haluamansa laisiksi esim. omilla huonekaluilla.</p> <p>Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille kuntoutujille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Kuntoutujien liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista.</p>
<p>Yksikön siivous ja pyykkihuolto</p> <p>Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.</p> <p>Attendo Soljussa on kuntoutujien käytössä pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään myös yksikön lakanapyykki.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asukashuoneissa ylläpitosiivous tapahtuu kerran viikossa yhdessä kuntoutujan kanssa - Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna - Pyykkihuolto toteutetaan itse - Säännölliset hygicult-mittaukset. <p>Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinät.</p>
<p>4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET</p> <p>Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina. Oven avaus ulkoapäin tapahtuu avaimella tai kulkulätkällä. Kaikille yksikön kuntoutujille annetaan kulkulätkä, jolla hän pääsee liikkumaan ulko-ovesta. Ulko-oven vieressä on soittokello, joka hälyttää yksikön sisällä.</p> <p>Yksikössä ei ole tallentavaa kameravalvontaa. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittämiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteissa ongelmia.</p> <p>Yksikössä on käytössä kulunvalvontajärjestelmä. Oven avauksista jää lokitiedot, joista voimme tarvittaessa tarkistaa missä tilassa on milläkin avaimella liikuttu. Yksikön esimiehellä on pääsy kulunvalvontajärjestelmään, tarkistamaan lokitietoja, antamaan oikeuksia kulkulätkille. Muun muassa lääkehoitoon kouluttamattomille työntekijöille esimies ei anna oikeuksia lääkkeenjako huoneeseen pääsemiseksi.</p> <p>Kuntoutujien ja henkilökunnan turvallisuuden lisäämiseksi on yksikössä käytössä vartijakutsunappi. Vuorossa oleva ohjaaja kantaa kutsunappia mukanaan ja hälyttää tarvittaessa vartijan paikalle.</p>
<p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Yksikön esimies Outi Mertanen</p>
<p>4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET</p> <p>IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.</p> <p>Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit jne. Asiakkaan omaohjaaja/ 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 kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.</p> <p>Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sairaanhoitaja Jaana Lehikoinen</p>
<p>8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</p> <p>Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut</p>

tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy
Tietosuojavastaava
PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Outi Mertanen p. 044 494 1672, outi.mertanen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vuoden 2022 kehittämissuunnitelma on laadittu henkilöstö-, - asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyistä saadun palautteen perusteella. Kehittämissuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Kehittämiskohteiksi nostettiin läheisyhteistyön tehostaminen, yksikkötasoisesta perehdytyksen parantaminen ja asiakkaiden ryhmä- ja viriketoiminnan kuntoutuksellisuuden lisääminen.

Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kehittämissuunnitelma Attendo Solju 2022

Attendolaiset

- Vahvuutenamme on:
- Tiimityö toimii hyvin
 - Yksiköissä vapaus muokata arkea oman näköiseksi
 - Kodinomaista toimintaa

Parannettava:

- Vastuunottaminen
- Tiedonkulkua henkilökunnan kesken
- Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttäminen yksikkötasolla

Asukkaat:

- Vahvuutenamme on:
- Asiakaslähtöisyys / asiakkaat mukana päätöksien teossa
 - Läsnäolo
 - Selkeä profiloituminen nuorempaan ikäryhmään

Parannettavaa:

- Ryhmä- ja viriketoiminnan kehittäminen
- Kiittäminen, kannustaminen ja positiivinen palaute
- Ammatillisuus ja asiakkaan kohtaaminen

Läheiset:

- Vahvuutenamme on:
- Asiakkailta on läheisiä, osa osallistuu läheisen kuntoutukseen enemmän ja osa vähemmän
 - Huomioimme läheiset heidän vieraillessa yksikössä mm. tarjoamalla kahvia

Parannettavaa läheisyhteistyössä

- Yhteydenpitoa lisättävä, yhteydenpito myös positiivisissa asioissa (4DX)
- Läheistyytyväisyyskyselyihin vastaajien määrän lisääntyminen

Henkilöstö-
tyytyväisyys
(eNPS, 12/2020)

100

Asukas-
tyytyväisyys
(NPS 12/2020)

11

Läheis-
tyytyväisyys
(rNPS 12/2020)

34



Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kehittämissuunnitelma Attendo Solju 2022

Miten tavoitteita seurataan?

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Läheisyhteistyön lisääminen ja tehostaminen	Asiakkaiden läheisistä ollaan vähintään kolmeen yhteydessä viikoittain	Läheisyhteistyön tehostaminen aloitetaan heti	Kaikki
Asiakkaiden ryhmä - ja viriketoiminnan kehittäminen	Yksikön virikevastaavat suunnittelevat yhdessä asiakkaiden kanssa ryhmätoimintaa, huomioidaan juhlapyhät jne. Virike - ja juhlapäiväkalenteri käyttöön	Virikevastaavat kokoontuvat päivittämään virikekalenterin vuodelle 2022	Läheisyhteistyö kirjeitse 2krt /v (yksikön toiminnasta tiedottaminen) vastuu esimiehellä
Tiedonkulun tehostaminen	Viikoittainen pieni tiimi keskiviikkoina vuorossa olevien kanssa	Helmikuun 1. täysi vk keskiviikko	Virikevastaavat ja muu työryhmä
Perehdytys	Valo:n käytön lisääntyminen, uusien opiskelijoiden ja työntekijöiden kohdalla perehdytyksen tehostuminen.	Perehdytykseen panostetaan heti	Koko työryhmä Perehdytys: perehtyjä itse sekä koko työryhmä

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Hammaslahti 7.2.2022	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Outi Mertanen

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>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/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-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