

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	
Toimintayksikön nimi Attendo Jooseppi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäki Joosepinkuja 2A 11120 Riihimäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 30 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Joosepinkuja 2A	
Postinumero 11120	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies Salla Kalliomäki	Puhelin 044 494 3558
Sähköposti salla.kalliomakiattendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.6.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen – vanhukset 30 paikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 15.5.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 3.5.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ruokahuolto: Attendo Oy Kiinteistöhuolto: TR-talohuolto Vartiointipalvelut: Securitas Turvahälytykset: 9Solutions Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Apteekkitilaukset: Yliopiston apteekki	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Jooseppi on kesällä 2017 avattu hoivakoti ikääntyneille ihmisille. Jooseppi on 30 asukaspaikkainen tehostettua palveluasumista tarjoava yksikkö, johon asukkaaksi pääsee joko Riihimäen kaupungin kautta, palvelusetelillä tai omakustanteisesti. Hoivakoti on jaoteltu kahteen pienempään ryhmäkotiin, joissa kummassakin on 15 asukaspaikkaa.

Yksikössä toimii johtajan lisäksi yksi tiiminvetäjä ja yksi sairaanhoitaja, 12 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 hoitoapulainen sekä yksi laitoshuoltaja. Joosepissa asiakkaalla on yksityinen, esteetön ja tilava asunto saniteettitiloineen. Huoneiden vakiovarusteluun kuuluvat paloturvalliset verhot ja sähkökäyttöinen hoivasänky, muutoin asunto on sisutettavissa oman kodin näköiseksi. Kaikki asunnot sijaitsevat maantasolla. Joosepin ympärivuorokautinen hoiva, huolenpito ja tukipalvelut mahdollistavat asiakkaillemme turvallisen arjen aina elämänsä loppuun saakka ja tämän vuoksi myös saattohoito on luonnollinen osa yksikkömme elämää. Hoivakodin palveluihimme kuuluvat asumisen lisäksi yksiköllisesti suunniteltu hoiva, lääkehoito, terveydenhoito, virkistävät aktiviteetit, siivous- ja pyykkihuolto, turvahälytin sekä säännölliset ja maukkaat ateriat. Erityisosaamisemme on muistisairaiden ikäihmisten hoiva. Läheiset ovat aina tervetulleita mukaan hoivakodin arkeen ja juhlaan.

Hoivakodissamme eletään rikasta ja inhimillistä arkea ilman kiirettä ja suorituskeskeisyyttä. Tavoitteenamme on turvallinen ja kodinomainen asuminen hoidollisessa ja yhteisöllisessä ryhmäkodissa asiakkaan toimintakykyä tukien ja asiakas kokonaisvaltaisesti huomioiden sekä tukien hänen omatoimisuutta päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa yksiköllinen, kokonaisvaltainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka toimii perustana hänen saamalle hoivalle ja huolenpidolle. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen sekä välittäminen ja toimintamme perustana läsnäolo, aika ja luovuus.

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 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.

Oikeudenmukaisuus näkyy toiminnassamme reiluna yhteistyönä, jossa työyhteisön säännöt koskevat kaikki ja tämä näkyy asukkaillemme yhtenäisinä toimintatapoina. Kohtelemme kaikki asukkaitamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti, mutta yksiköllisesti ja jokaisen tarpeet erikseen huomioiden. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta olosuhteiden sallimissa rajoissa. Pyrimme hyvän tekemiseen ja sen jakamiseen sekä vältämme vahinkojen syntymistä huolellisella ja tarkalla työskentelyllä.

Joosepissa toimii nimettynä vastuuhenkilönä erinomaisen palvelun- valmentaja sekä laatukoordinaattori. Heidän tehtävänään yhdessä yksikön esimiehen kanssa on kehittää yksikön toimintaa laadun ja yksikön arvojen näkökulmasta. Erinomaisen palvelun- valmentaja toimii työyhteisössä esimerkillisesti sekä vastuullisesti, ylläpitäen ja ohjaten työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Hän järjestää henkilöstölle vähintään kahdesti vuodessa arvovalmennuksen. Laatukoordinaattori yhdessä tiiminvetäjän ja yksikön johtajan kanssa perehdyttää työntekijät uusiin toimintatapoihin. Hänen roolinsa on rohkaista henkilöstöä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa arjen toiminnoissa. Lisäksi hän itse aktiivisesti etsii yksikön kehittämistarpeita ja tarttuu niihin. Laatukoordinaattori täyttää kuukausittain yksikön laatuindeksiä yhdessä esimiehen kanssa ja käy kuukausittain henkilöstön kanssa lävitse laaturaporttia.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma- ja valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asukkaat omaisineen voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, erilaiset vaara- ja uhkatilanteet, tarttuvat taudit ja infektiot. Henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja
- **Epi- ja pandemioihin liittyvät riskit:** infektioiden laajentuminen epidemiaksi tai pandemiaksi epidemioiden leviäminen asiakkaisiin ja henkilöstöön, henkilöstön riittävyys epidemiatilanteissa.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoitoon ja sen toteutumiseen liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii tiiminvetäjä.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, asukastietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle. Tietosuojan ja -turvan liittyvistä riskeistä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, työntekijöiden tehtävänkuvat ja työtehtävien roolitukset. Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, uhkaava käytös, ergonomiaan liittyvät riskit, kuten erilaiset siirrot. Yksikön tiloihin liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, tiedonkulku kaikille yhtäaikaaisesti, yhteiset viestintäkanavat, reaaliaikainen tiedottaminen asukkaille ja heidän omaisilleen. Tiedottamiseen liittyvissä riskeissä vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma- ja valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia oma- ja valvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja poikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden ja vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelyohjeissa.

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Infektiotartuntoihin liittyvä riskienhallinta

Infektiotartuntoihin on varauduttu organisaatiotasoisesti. Attendo Oy:n valmiusryhmä on tuottanut yksityiskohtaisia ohjeistuksia infektiotartuntoihin ja niiden leviämiseen liittyen. Kattavat ohjeistukset liittyvät henkilöstöön, suojavarusteiden käyttöön, lääkehoitoon, työtehtävien priorisointiin asukkaisiin, yksikön arjen toimintaan ja ravitsemushuoltoon ja puhtaanapitoon sekä erityisolojen viestintään.

Yksikössä on valmius asettaa käytäntöön organisaatiotasoiset ohjeistukset lyhyenkin varoajan puitteissa. Valmius kattaa muun muassa valmiudet sähköisiin kokouskäytänteisiin, valmius tarvittaessa asukkaan tai osan asukkaiden eristämisen huoneisiin. Lisäksi arjen hoivatoimiin on varusteltavissa erilliset hoiva- ja suojavälineet, kertakäyttöiset ravitsemusasiat ja ruokailut asukashuoneissa, lääkekärryjen eristämismahdollisuus tilaan, jonne asukkailla ei ole pääsyä, siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti ja puhtaudesta huolehtiminen tehostetusti, tiedotuksen ajantasaisuus omaisille ja läheisille yksikön esimiehen toimesta. Asukkaiden liikkumista voidaan valvoa sekä vierailijoiden, kuten omaisten ja vierailijoiden pääsyä voidaan rajoittaa vallitsevan, perusoikeuksiin liittyvän lainsäädännön sallimissa rajoissa. Hoito- ja tarvikelogistiikka järjestetään siten, ettei tavarantoimittajilla ole pääsyä yksikön tiloihin.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

- 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, määrittämään erikseen. Raportointi tehdään sekä suullisesti esimiehelle, että kirjallisesti täyttämällä poikkeamailmoitus, joka löytyy yhteiseltä N-asemalta sekä kansioista valmiina tulostettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hänen poissaollessaan yksikön johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Poikkeamat käydään säännöllisesti lävitse yhdessä henkilöstön kanssa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien 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, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Joosepissa korjaavia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti työyhteisön tiimipalavereissa tai henkilöstöpalavereissa yhdessä keskustellen. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
- Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
- 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. 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.
- Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. **Muutoksista tiedottaminen:** Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Joosepissa tiimipalaverit pidetään säännöllisesti viikoittain sekä henkilöstöpalaveri kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, joka laitetaan tiedoksi kaikille Hilkkaviestein sekä N-asemalle.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa tai erilliselle jaettavalla tiedotteella. Tarvittaessa omaisille/läheisille informoidaan muutoksista ja uusi toimintatapa perustellaan. Yhteistyötahoille informaatio tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esimies

Yksikön esimiehenä toimii Salla Kalliomäki

Oma valvon tasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Oma valvon tasuunnitelman julkisuus

Oma valvon tasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Oma valvon tasuunnitelma säilytetään yksikön aulassa, jossa se on julkisesti saatavilla asiakirjan julkisen luoteen vuoksi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään keskustelua ja neuvottelua. Joosepissa on käytössä omahoitajamalli, jonka perusteella jokaiselle asukkaalle on nimetty oma- ja varahoitajan. Huomioita asukkaan voinnista, toimintakyvystä ja terveydentilasta tehdään päivittäin ja ne kirjataan Hilka asiakastietojärjestelmään. Joosepissa on käytössä asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa MMSE, RAI, MNA. Lisäksi kaikilta asukkailta mitataan verenpaineet kuukausittain ja paino punnitaan kuukausittain siihen kykeneviltä.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten/läheisten (mikäli asiakas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa 1 kk sisällä asiakkaan saapumisesta Attendo Jooseppiin. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, joka yleensä on omahoitaja. Myös tiiminvetäjä ja sairaanhoitaja osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6kk välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa. Hoito- ja

palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoitoja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Kotokolmosessa jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toteuttaa kunkin asiakkaan kohdalla hänelle tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa seuraa hoidon toteutumista.

Omaa fysioterapeuttia Joosepissa ei ole, mutta hoitohenkilöstön toimintamallina on kuntouttava työote asiakkaiden tukemisessa, ohjaamisessa ja avustamisessa heidän päivittäisissä toiminnoissa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Joosepissa asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Kunnioitamme asiakkaan kotia, hänen ajatuksiaan ja toiveitaan kaikissa elämän asioissa ja ne kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Joosepissa päiväohjelma tuo rytmitystä arkeen, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Työyhteisö tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin. Tärkeänä Joosepissa pidetään sitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus lähtee aidosti asiakkaasta itsestään ja hänen omista arvoistaan. Huomioimme sen, ettei asiakkaat tee päätöksiä miellyttäkseen muita. Joosepissa yksi laadukkaan hoitotyön näkökulma on se, että hoitohenkilökunnalla on empaattisuutta asettua asiakkaan asemaan sekä aito kiinnostus ja tahto ymmärrykseen asiakkaiden asioista. Myös muistisairaat asiakkaat huomioidaan, heillä voi olla kyky päättää hoidostaan, vaikkei enää olisi kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Joosepissa asiakkaan kanssa neuvotellaan asioista tilanteissa, joissa itsemääräämisoikeus on vaarassa kääntyä itseään vastaan. Näitä tilanteita voivat olla ruokailut sekä peseytymiset.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa (Valo) ja intrassa.

Joosepissa päätöksen rajoittamistoimenpiteistä tekee lääkäri, joka kirjaa tiedon potilastietojärjestelmä Lifecareen ja Joosepissa rajoittamistoimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmä Hilikkaan. Rajoittamistoimenpiteiden kesto on määräaikainen. Rajoittamistoimenpiteiden jatkosta päätöksen tekee lääkäri. Rajoittamistoimenpiteitä seurataan ja niiden vaikutus kirjataan potilastietojärjestelmä Hilikkaan. Rajoittamistoimen tarpeellisuuden päätyttyä, rajoitustoimenpiteet puretaan heti. Joosepissa rajoittamistoimenpiteinä on vuoteen ylös nostetut laidat niillä asukkailla, jotka ovat vaarassa pudota vuoteesta oman kehonhallinnan ja ympäristön tiedostamattomuuden takia. Rajoittamistoimenpiteenä voi olla myös haaravyö niillä pyörätuolissa istuvilla asukkailla, jotka ovat vaarassa pudota tuolista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaativalla 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. Joosepissa tilanteet käydään läpi henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa, joissa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta jatkossa vältytään. Yksikön johtaja seuraa seuraava korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

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

Asiakkaat ja omaiset saavat esittää palautetta ja ideoita paikan päällä henkilökunnalle. Johtajalla palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai "Anna meille palautetta" -linkin kautta: palaute@attendo.fi. Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.

Asiakkaan osallisuus taataan myös heidän omaistensa yhteistyön kautta. Omaisia kannustetaan olemaan aktiivisena osana läheistensä arjessa. Omaiset ovat olennainen osa yksikön arkea ja omaisille suodaan mahdollisuus osallistua läheistensä elämään. Omaisia kannustetaan ottamaan yhteyttä esimerkiksi puhelimitse yksikköön.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 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 laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Esim. tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2019. Joosepissa toteutetaan seuraava asiakastytyväisyyskysely vuonna 2020.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esimerkiksi palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Yksikössämme muistutuksen vastaanottaja on yksikön esimies Salla Kalliomäki.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat esillä Joosepissa ulko-ovista sisään tullessa, ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön 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 tarkastuslista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Joosepissa huomioimme asiakkaamme kokonaisvaltaisesti heidän itsemääräämisoikeutta ja toiveita kuunnellen. Fyysistä toimintakykyä tuemme liikunnan ja liikuttamisen mahdollistamisena asiakkaan toimintakyky ja terveydentila huomioiden. Tämä näkyy arjessa mm. perushoidollisten toimien yhteydessä. Lisäksi omahoitajan tai vuorossa olevan hoitajan toimesta

järjestetään mahdollisuuksia ulkoiluun tai ylläpitävään liikuntaan kuten jumppahetkeen, joka asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti voidaan tehdä tuolilla istuen tai vuoteessa erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sulautetaan päivän kulkuun. Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuemme huomioimalla heidän persoonallisuuttaan, voimavarojaan, elämänhallintaa sekä selviytymistä arjen haasteista sekä sosiaalisen ympäristön tuomista haasteista. Pyrimme toiminnallamme siihen, että asiakas arvostaa itseään, tekee itseään koskevia päätöksiä sekä luottaa kykynsä selviytyä arjen eri tilanteista. Tähän kuuluvat myös omahoitajan keskusteluhetket. Kognitiivista toimintakykyä asiakkaidemme arjessa tuemme mm. muistin, keskittymisen, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen kanssa. Nämä näkyvät arjessa päivittäisissä toiminnoissa ja niiden tukemisessa. Erilaiset viriketoiminnot, kuten bingon ja lautapeliin pelaaminen, askarteluhetket, luku- ja musiikkituokiot kuuluvat arkeemme. Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä huomioimme vuorovaikutussuhteissa ja siinä, että otamme asiakkaamme mukaan aktiivisina osallistujina Joosepin yhteisössä. Tässä huomioimme myös asiakkaidemme omaiset, joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme edunmukaisesti. Aasukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun tarkastuslista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen ja lääke muutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Joosepissa hoitajat kirjaavat rakenteellisesti asiakastietojärjestelmä Hilikkaan joka vuorossa huomionsa asiakkaista eri osa-alueittain. Laatukoordinaattori ja yksikön esimies seuraavat kirjaamisia.

Omahoitajan 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 omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

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

Jooseppiin ruoka tulee Attendo Tähdistön keittiöltä. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista sekä vaihtelevaa perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Tähdistön keittiöhenkilökunnan apuna on oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhdessä yksikön kanssa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Joosepissa aamupala tarjoillaan joustavasti n. klo 7.30- 10, lounas n. klo 11-13, päiväkahvi n. klo 14-15, päivällinen n. klo 1-18 ja iltapala puolestaan n. klo 19-22. Juotavaa tarjoillaan tarvittaessa koko ajan ja yöpalaa on mahdollisuus saada.

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. Joosepissa jokaisella vakituisella hoitajalla ja pitkäaikaisella sijaisella tulee olla suoritettuna hygieniapassi.

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Joosepissa vakituisella hoitajalla ja pitkäaikaisella sijaisella tulee olla suoritettuna hyväksytty hygieniapassi. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Joosepissa henkilöstö on ohjattu ja ohjeistettu käsihygienian suhteen. Lisäksi käsiinpesu paikoilla on kuvallinen ohjeistus käsiinpesusta sekä käsiin desinfiointi. Joosepissa on nimetty hygieniavastaava, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Asiakkaita ja omaisia ohjataan tarvittaessa. Säännöllisen väliajoin hygieniakäytäntöjä käydään lävitse tiimipalaverissa. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmä Hiikkaan. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Attendolla on Riihimäellä oma suuhygienisti, joka tekee jokaiselle asiakkaalle suun hoitosuunnitelman. Käytössä ovat myös terveystieteiden hammashoitola tai yksityinen hammaslääkäri

Kiireetön sairaanhoito: Joosepin lääkäripalvelut toteuttaa Terveystalo. Asiakkaan kiireetömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön hoitava lääkäri. Lääkäri käy yksikössä parillisen viikon keskiviikkona ja parittomilla viikoilla on lääkärin puhelinkehto. Lisäksi lääkäriä on mahdollisuus konsultoida puhelimitse. Viikonloppuisin ja ilta-aikaan voidaan konsultoida Terveystalon päivystävää lääkäriä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Sairaanhoitaja vastaa ohjeistuksen jalkauttamisesta hoitohenkilökunnalle. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä, kun lääkäri katsoo tämän tarpeelliseksi. Kotisairaalan toteuttamia hoitotoimenpiteitä ovat mm. suonensisäisen antibiootihoidon toteuttamisen ja sydänfilmin ottaminen. Joosepissa on valmius ottaa verinäytteitä, seurata vitamiinintarpeita; verenpainetta, sykettä ja happisaturaatiota sekä toteuttaa haavahoitoja.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Riihimäellä kiireellisen hoidon yksikkö PULSSI77:ssä, jossa hoidetaan kaikki välitöntä hoitoa ja tutkimusta vaativat asiakkaat. Häätapauksissa soitetaan numeroon 112. Mikäli asiakas joudutaan lähettämään eteenpäin, tulostaa lähettävä hoitaja sairaanhoitajan läheteen, jossa näkyy asiakkaan lääkitys ja tarvittavat muut tiedot tapahtumasta, miksi asiakas lähetetään eteenpäin. Joosepissa on lääkäripalveluista ohjekansio, joka säilytetään kanslian kaapissa hoitajien saatavilla.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan 112, josta saa lisäohjeita. Joosepissa on laadittu kirjallinen ohjeistus kuoleman tapauksen varalle. Mikäli asiakkaalla on DNR-päätös ja hän löytyy elottomana, noudatetaan kirjallisia ohjeita.

Tätä ohjeistusta säilytetään kanslian kaapissa hoitajien saatavilla. Kuoleman tapauksen sattuessa tiedotetaan asiasta yksikön johtajalle 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. Joosepissa hoitohenkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä päivittäin normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Kuukausittain kaikilta asiakkailta mitataan verenpaine ja paino siihen kykeneviltä. Niiltä asiakkailta, joilla on Diabetes, seurataan verensokeritasapainoa säännöllisesti ja yksilöllisesti. Lisäksi tarvittavat seurantatutkimukset, kuten verikokeet, toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Hoitohenkilökunta reagoi herkästi asiakkaan voinnin muutoksiin ja kertoo ne sairaanhoitajalle. Asiakkaan terveydentilasta ja sen muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmä Hiikkaan. Omahoitaja seuraa asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti.

Lääkehoitoa Joosepissa toteuttavat vain sairaanhoitajat ja lähihoitajat, joilla on suoritettuna lääkelupa Joosepissa. Lääkelupa käsittää LOVE-tentit ja tarvittavat näytöt. Lääkityksen arviointia seuraa Joosepin sairaanhoitaja ja tiiminvetäjä yhdessä lääkärin kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Joosepissa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Terveystalon nimetty lääkäri. Lääkäri tekee yhteistyötä Joosepin sairaanhoitajan ja tiiminvetäjän kanssa.

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

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

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu Joosepin asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, tiiminvetäjä Karoliina Kärkkäisellä ja yksikön johtaja Salla Kalliomäellä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lääkemääräyksistä vastaa Terveystalon lääkäri Irina Koivisto. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa tiiminvetäjä Karoliina Kärkkäinen, jolla on kokonaisvastuu turvallisesta ja oikeasta lääkehoidon toteuttamisesta. Joosepissa jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkevastaava, joka vastaa vuorossaan asiakkaiden lääkehoidosta. Hän on vastuussa myös lääkehuoneen avaimista. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva henkilö kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Joosepissa hoitajilla ei ole lääkkeenmääräämisoikeutta. Lääkevastaavana toimiva henkilö toteuttaa akuutit lääkemutokset lääkelistoille, tulostaa uudet ajantasaiset lääkelistat lääkekansioon, ottaa vastaan apteekista tulevat lääkkeet ja huolehtii niiden siirron lääkehuoneeseen. Kerran viikossa sairaanhoitaja huolehtii lääkkeiden tilaamisen Yliopiston apteekista EasyMedistä sovelluksen kautta, akuutit lääketilaukset huolehtii se hoitaja, joka puutteen huomaa. Lisäksi sairaanhoitaja vastaa annosjakeluun menevistä lääkemutoksista ja ilmoittaa niistä salatulla sähköpostilla Yliopistonapteekkiin. Sairanhoitaja huolehtii lääkelistojen päivittäisestä lääkekansioihin kahden viikon välein.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

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

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.

Kiinteistöhuolto: TR talo- ja huolto
Vartiointipalvelut: Securitas
Turvahälytykset: 9Solutions
Jätehuolto, tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja
Elintarviketuottajat: Meira Nova
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy
Apteekkitilaukset: Yliopiston apteekki
Mattohuolto: Lindström Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0.55/asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0.56/asiakas
- Yksikön esimies on Salla Kalliomäki, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja
- Yksikössä on yksi tiiminvetäjä/sairaanhoitaja, yksi sairaanhoitaja ja 12 lähihoitajaa. Avustavana henkilökuntana on yksi laitoshuoltaja sekä yksi hoitoapulainen
- Lisäksi yksikössä on vaihtelevasti opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut,

valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä 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. Joosepissa myös omahoitaja tehtäviin perehdytetään ja varmistetaan, että hoitaja on ymmärtänyt omahoitaja roolinsa vastuutehtävineen

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Jooseppi on 30-paikkainen tehostetun palveluasumisen koti ikääntyneille ihmisille. Jooseppi toimii yhdessä kerroksessa ja yksikkö on jaettu kahteen eri ryhmäkotiin; Veturiin ja Resiinaan. Molemmissa ryhmäkodeissa on 15 asukaspaikkaa. Asunnot ovat kooltaan 21m² ja niissä on tilava, esteetön pohjaratkaisu sekä invamitoitettu WC/kylpyhuone. Asunnon varusteluun kuuluu sähkösätky, paloturvalliset verhot, valaisimet sekä petivaatteet. Asunnon voi sisustaa oman kodin näköiseksi. Molemmissa ryhmäkodeissa on pieni keittiö sekä iso tilava olohuone sohvineen ja televisoineen. Tilasta löytyy myös oleskelu- ja ruokailutilat. Olohuonetta voidaan käyttää myös viriketoimintatuokioiden järjestämisessä. Yksiköstä löytyy myös saunatilat pesuhuoneineen sekä pyykkitupa.

Ulkona on iso aidattu sisäpiha, jossa puutarhakalusteet sekä grilli. Varsinkin kesäaikaan pihalla vietetään yhteisiä kulttuuri- ja viriketuokioita sään niin salliessa. Pihapiirissä on myös kukkaistuksia sekä marjapensaita. Lisäksi toisesta ryhmäkodista pääsee aidatulle, turvalliselle ja isolle terassille.

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

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

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 ryhmäkodeissa.

Joosepissa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemään valvomaan ja kehittämään puhtauspalvelusuunnitelmaa. 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

Joosepissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solution, josta asukkaan turvaranneke nappia painaessa hälytys lähtee hoitajilla oleviin puhelimiin. Hälytyksessä näkee hälytyksen tekijän ja sijaintitiedot. Hälytys soi molemmissa ryhmäkodeissa olevissa puhelimissa. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asukkaan luona. Kuittaamattomista tehtävistä muistutetaan minuutin välein. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta sekä säännöllisin laitehuolloin. Kun asukkaan turvarannekkeesta on patteri loppumassa, järjestelmä ilmoittaa automaattisesti siitä 9Solutions ylläpitoon ja sieltä lähetetään tilalle uudet.

Hoitajakutsujärjestelmän painikkeet toimivat paristoilla ja niistä lähtee hälytys pariston kestoajan lähestyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Hoitajakutsujärjestelmän vikatilanteisiin on tehty toimintaohje ja ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden luoma käydään tihennetysti tarkistamassa vointi ja avuntarve. Vaihtoehtoisesti asukkaan kanssa voidaan sopia hänelle sopiva keino avun saantiin, esimerkiksi puhelinsoitto.

Joosepissa molempien ryhmäkotien sekä ulko-ovet ovat lukittuina. Ovien avaaminen tapahtuu kulkulätkällä. Ulko-ovella ja ryhmäkotien ovilla, niin sisällä kuin ulkona on ovikellot vierailulle tulevia varten. Ulko-ovella on kameravalvonta. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle ja missä yhteisissä tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Myös lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Joosepissa turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa siihen koulutettu hoitaja Jonna Sahlakari sekä yksikön johtaja Salla Kalliomäki
Joosepinkuja 2 A
11120 Riihimäki
P. 044 494 3558

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. Nämä säilytetään Joosepissa kansiossa yksikön johtajan huoneessa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja
Salla Kalliomäki
Joosepinkuja 2 A
11120 Riihimäki
P. 044 494 3558

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Ajantasaiset lait, ohjeet ja määräykset löytyvät oikeusministeriön Finlex-sivustolta, <https://www.finlex.fi>. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan 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 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

Hoivakodin johtaja
Salla Kalliomäki
[salla.kalliomaki\(at\)attendo.fi](mailto:salla.kalliomaki(at)attendo.fi)
P. 044 494 3558
Joosepinkuja 2 A
11120 Riihimäki

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, 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 palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu marraskuussa 2018.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Riihimäki 1.9.2020	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Salla Kalliomäki

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/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

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

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

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaomavalvonta.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 sisältökohdan 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.