

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)	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	10
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	10
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	10
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	10
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	14
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	15
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	16
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	16
4.4.1 HENKILÖSTÖ	16
4.4.2 TOIMITILAT	18
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	19
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	19
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
11. LÄHTEET	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Tampere	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, TAYS	
Toimintayksikön nimi Attendo Ruusuvuori			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tampereen kaupunki, Konsernihallinto, tilaajaryhmä. Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen PL 487, 00101 Tampere			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Tehostettu palveluasuminen- vanhukset 38 asiakaspaikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Tieteenkatu 20 A 2&3 krs			
Postinumero 33720	Postitoimipaikka Tampere		
Toimintayksikön vastaava esimies Tiina Foudila	Puhelin 044 494 4680		
Sähköposti tiina.foudila@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 8.2.2013			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 8.1.2013	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.2.2013		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Siivous: N-Clean Ateriapalvelut: Attendo Oy, Herttuatar Kiinteistöpalvelu: HH-kiinteistöpalvelu puh. 010 3950 300 / vaihde			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Ruusuvuorella on 38 asukasta, tarjoamme vanhusten tehostettua palveluasumista.

Asukkaille teemme yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaamme. Ne laaditaan kuukauden kuluessa muutosta ja päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa varten kartoitamme asukkaan omat toiveet ja yksilölliset tuen tarpeet. Sen laatimiseen osallistuvat asukas itse omien kykyjensä mukaan, omaiset, omahoitaja, sairaanhoitaja ja tarvittaessa lääkäri ja fysioterapeutti. Olemme pohtineet Attendo Ruusuvuorella, että yksilöllisyyden toteutuminen näkyy monessa pienessä asiassa esim. miten asukas saa halutessaan valvoa myöhään tai nukkua pitempään, valita aamuisin omat vaatteensa tai voi halutessaan kuunnella omissa rauhassa äänikirjoja. Meidän hoitajien tehtävänä on mahdollistaa nämä pienet omannäköiset toiveet ja valinnat.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka huolehtii palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta, yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Omahoitajan tehtävänä on järjestää myös omahoitajahetkiä, jotka muotoutuvat asukkaan omien toiveiden ja mieltymysten mukaan. Omahoitajahetket voivat koostua yhdessä ulkoilusta, keskustelusta, muistelusta, kauneudenhoidosta, kukkien hoidosta jne. Olemme Attendo Ruusuvuorella kokeneet, että omahoitajahetket tuovat asukkaalle turvallisuuden tunnetta ja antavat tilaa kertoa omista tärkeistä asioista sekä tunteista. Omahoitajahetket toteutuvat vähintään neljä kertaa kuukaudessa.

Halutessaan asukkaat voivat osallistua yhteiseen toimintaan. Päivittäistä yhteistä toimintaa ja tekemistä ovat mm. yhteiset muisteluhetket, pelien pelaaminen, sanomalehden luku, jumppa, leipominen, tanssit, musiikin kuuntelu sekä ulkoilu ja retket. Lisäksi pidämme ns. torstai kerhoa, jonka toiminnan suunnittelevat hoitajat ja asukkaat yhdessä. Asukaskokouksia pidämme 2x vuodessa ja sieltä nousevia toiveita toteutamme yhteisissä hetkissä. Tarjoamme myös päivittäin ulkoiluun mahdollisuuden. Seuraamme ulkoilun ja yhteisten hetkien sekä omahoitajahetkien toteutumista, jotta kaikille asukkaalle tarjoutuisi näitä virikkeitä tasapuolisesti.

Hoitohenkilökunnalla on monenlaista osaamista ja henkilökuntaa jatkuvasti koulutetaan taitojen ja tietojen ylläpitämiseksi. Ikääntyneiden hoito vaatii moniosaamista. Lisäksi muistisairaudet vaativat omaa osaamista mm. miten kommunikoidaan asukkaan kanssa tai tunnistetaan esimerkiksi sairauden oireita. Osalla henkilökunnasta on Tunteva koulutus, joka on menetelmä muistisairaana kohtaamiseen, saattohoidon osaamiseen on jatkuvaa koulutusta, osallistumme Tampereen kaupungin järjestämiin Sahova-verkoston tilaisuuksiin. Lisäksi päivitämme lääkehoidon ja ensiavun osaamista säännöllisesti sekä ikääntyneiden ravitsemukseen liittyvää osaamista.

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. Attendo Ruusuvuorella olemme pohtineet, että osaaminen näkyy meillä seuraavilla tavoilla: Uuden työntekijän hyvä perehdytys sekä koulutusta henkilökunnalle riittävästi. Asukkaiden ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Elämänpuu asukkaan huoneessa kertoo eletystä elämästä, asukkaan toiveista ja tärkeistä asioista/ihmisistä. Kehitetään uusia toimintatapoja ja suunnitellaan vuorojen tehtävät. Hilikka- ja Pegasos potilastietojärjestelmiin kirjataan huolellisesti, Ruusuvuorella hiljainen raportointi. Asukkaiden hoidon tukena käytetään apuvälineitä.

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. Ruusuvuorella koemme, että sitoutuminen näkyy mm. siten että, asukkailla on nimetyt omahoitajat sekä kehitämme hyvää omaisyhteistyötä, Ruusuvuorella hoitajilla on jaetut vastualueet ja työvuorojen tehtäviin on selkeät työnkuvat. Käymme läpi poikkeamia ja kehitämme niiden pohjalta toimintaa.

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. Ruusuvuorella työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Omahoitajuus lisää turvallisuuden tunnetta, otamme asukkaan yksilölliset toiveet huomioon arjessa, pidämme omahoitajahetkiä säännöllisesti. Kunnioittava kohtaaminen, ajan antaminen, kuunteleminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, virikkeellinen arki ja juhlahetkien järjestäminen ovat myös välittämistä

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

Yksikössämme toimii nimetty ASKO valmentaja, joka yhdessä henkilöstön kanssa käy keskustelua arvoista ja niiden toteutumisesta yksikössä. ASKO valmennuksia käydään neljä kertaa vuodessa Pohdimme valmennuksessa miten ne näkyvät käytännön toimissa. Osaamista voi olla hoitajan ymmärrys asukkaan sairauden laadusta ja toimiminen siten että asukas säilyttää itsemääräämisoikeutensa. Esimerkkinä vaikka tavallinen tilanne, että asukas ei halua mennä suihkuun vaikka olisi tarvetta. Hyvän käytännön mukaan asukkaan toivetta kunnioitetaan, annetaan tilaa, sovitaan vaikka uusi aika, jolloin hoitaja voi tulla avustamaan peseytymisessä, tai tarjotaan saunamahdollisuutta tai siirretään suihkussa käynti seuraavaan päivään. Olemme kuitenkin sitoutuneet asukkaan päivittäisten toimintojen tukemiseen ja arvioimme, miten saamme sen toteutumaan asukkaalle parhaalla mahdollisella tavalla. Hätäntynyt asukasta kuunnellaan kunnioittaen ja pyritään luomaan siten turvallisuuden tunnetta esim. Tunteva menetelmää käyttäen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Vastuuhenkilö Tiina Foudila; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** vastuuhenkilö Tiina Foudila, Tytti Rauhala; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, LÄÄKEKULUTUKSEN SEURANTA
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Vastuuhenkilö Tiina Foudila; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** vastuuhenkilö Tiina Foudila; henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** vastuuhenkilö Tiina Foudila; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** vastuuhenkilö Tiina Foudila

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. 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, laatupoikkeamat ja riskit.

Attendo Ruusuvuoren vastuunjako:

LAATUKOORDINAATTORI: Carita Land

- Tekee laatutyötä tutuksi yksikössään,
- On mukana jalkauttamassa uusia toimintatapoja
- Rohkaisee työtovereita hyvien käytäntöjen, kehitysehdotusten ja poikkeamien esiintuomiseen
- Auttaa yksikön oman laatudokumentaatian päivityksessä
- Raportoi yksikön laatutyöstä mm. laatuindeksi

ASKO-valmentaja: Katri Pelho

- pitää yllä arvokeskustelua henkilökunnan kanssa
- on mukana viemässä toimintatapoja ja malleja eteenpäin
- pitää Askovalmennuksia , kartta-ja kvartaalikeskusteluja.

LÄÄKEVASTAAVA: Tytti Rauhala, Irina Hokkanen

- lääkehuollon ylläpitäminen
- lääketilaukset
- yhteistyö apteekin kanssa
- lääkehuollon asioista tiedottaminen ja ohjeistaminen.
- uusien työntekijöiden perehdyttäminen
- lääkelupien ajantasaisuudesta huolehtiminen

KUNTOUTUSTIIMI: Jenna Lehtonen

- kuntouttavaan työotteeseen motivointi ja ohjaaminen
- omahoitajien kanssa yhteistyössä asukaskohtaiset kuntoutumistavoitteet.

DIABETESVASTAAVA: Irina Hokkanen, Tytti Rauhala

- Perehtyy diabeteksen hoitoon, koulutukset/ Käypä-hoitosuositukset
- ohjaa ja perehdyttää henkilökuntaa diabeteksen hoitoon, seurantaan ja raportointiin,
- toimii yhteistyössä lääkärin ja diabeteshoitajan kanssa.
- huolehtii diabeteksen hoidon ajantasaisten ohjeiden saatavuudesta.

HAAVANHOITOVASTAAVA JA HOITOTARVIKEJAKELUN YHTEISTYÖ: Riitta Jokinen, Irina Hokkanen, Tytti Rauhala

- huolehtii että yksikössä haavanhoito-ohjeet päivitetty asianmukaisesti
- henkilökunnan ohjaaminen ja perehdyttäminen haavanhoitokäytäntöihin.
- yhteistyö tarvittaessa haavahoitajan kanssa.
- tiedottaa haavanhoitotarvikkeiden hankinnasta

HYGIENIAVASTAAVA: Roosa Myyryläinen

- yhteyshenkilö kaupungin hygieniahoitajan kanssa
- hygienia-asioista tiedottaminen ja perehdyttäminen tarvittaessa henkilökunnan ohjaaminen/kouluttaminen.
- huolehtii yksikön hygieniaohjeet ajan tasalle.

SAATTOHOITOVASTAAVA Niina Koski, Irina Hokkanen, Tytti Rauhala

- huolehtii, että yksikössä on exitus –setti ja huolehtii sen tavaroista.
- on perillä viimeisimmästä saattohoidon osaamisesta.
- yksikössä saattohoitoon liittyvän tiedon jakaminen muille hoitajille esim. koulutukset/ohjeistukset.
- saattohoidon kehittäminen yksikössä.
- saattohoito-ohjeiden päivittäminen perehdytyskansioon.

RAVITSEMUSVASTAAVA: Niina Koski, Heidi Hentelä

- länmukaisen ja erilaisten sairauksien aiheuttamat ravitsemuksen erityispiirteet ja hyvän ravitsemuksen toteutuminen yksikössä.
- ruokahuollon yhdyshenkilö, ruokailausten / tukkutilausten teko
- tukkutilauksen peruslistan laatiminen
- ruokalistojen laatiminen / päivittäminen

VIRIKEVASTAAVAT ELI**VIRKKU-RYHMÄ: Carita Land, Jenna Lehtonen, Jocelyn Linnun, Tuula Hosio**

- Viriketoiminnan suunnittelu yksikössä.
- Viriketoiminnan järjestäminen yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa.
- Ideapankki- ohjeistus, motivointi, tiedottaminen omaisille ja henkilökunnalle.

- Juhlat, vuodenvaihtamisen näkyminen hoivakodin arjessa.
- Viriketoiminta näkyväksi myös omaisille, tiedottaminen
- Virikemateriaalin kerääminen/hankkiminen

OPISKELIJAVASTAAVA: Tiina Foudila

- opiskelijoiden ja koulun yhteyshenkilö
- huolehtii opiskelijoille ohjaajat
- opiskelija-asioista tiedottaminen yksikössä

INKONTINENSSI ASIOISTA VASTAAVA: Katri Pelho

- Inkontinenssisuojien tilaus ja tilattavien tuotteiden ajantasaisuus ja päivittäminen.
- inkontinenssi asioista ohjeistaminen ja tiedottaminen henkilökunnalle.
- kuorman purkaminen
- varaston siisteys

PEGASOSVASTAAVA: Katri Pelho, Tytti Rauhala

- Henkilökunnan perehdyttäminen ja neuvominen mm:
- Pegasokseen kirjattavat asiat: asiakkuudet, tietosuojat, suostumukset, keskeytykset, uloskirjaukset, tasku
 - Rakenteellinen kirjaus.
 - Hoitosuunnitelmien laatimisen ohjaaminen

RAI –VASTAAVA Katri Pelho, Tiia Mattsson

- Tiedottaa, ohjaa ja perehdyttää henkilökuntaa RAI-asioissa
- osallistuu RAI-koulutuksiin
- Yhteistyössä Kuntoutusvastaavien ja omahoitajien kanssa RAI: n käyttö kuntoutumisen suunnittelussa ja hoitosuunnitelmien laatimisessa.

Lyreco -TILAUKSET Katri Pelho, Nita Blikst

- tilausten kerääminen ja tekeminen
- tuoteasioista tiedottaminen

VARASTOVASTAAVA JA TOIMISTOVASTAAVA: Marja Isomäki, Mac Ducusin, Katja Makkonen

- huolehtivat varastojen ja toimiston siisteydestä ja toimivuudesta
- pitää toimistossa olevat kansiot ja ilmoitustaulut järjestyksessä

TUNSTALL VASTAAVAT: Mac Ducusin, Redel Briones

- hoitajakutsujärjestelmän seuraaminen
- rannekeiden aktivoiminen ja uusien rannekeiden tilaus.

SOME-vastaavat: Carita Land, Roosa Myyryläinen

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa 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 terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden 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/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista 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 infektioita.

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 ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin (Yliopiston apteekki) ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida 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 yksikköihin:* 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 astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varustoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, 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 työaikaissa 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 myöhempään ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä poikkeamalomakkeella, joka löytyy Attendo Ruusuvooren yhteiseltä N-verkkoasemalta. Asukkaaseen liittyvä

poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, josta johtaja käy ne läpi ja merkitsee kuitatuksi, sekä kerää niistä yhteenvedon seuraavaan kuukausi- tai viikkokokoukseen. Lisäksi johtaja raportoi lääkepoikkeamat palvelun tilaajalle 2 kertaa vuodessa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. .

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan tarvittaessa viikko tai kuukausitasolla. Menettelyä seuraa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä sairaanhoitaja. Sovitusti asioihin palataan viikko- ja kuukausikokouksien yhteydessä tai tarvittaessa sovitaan esim. henkilökohtainen keskustelu asianosaisten kanssa. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Attendo Ruusuvuodessa ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, sekä molempien ryhmäkotien toimistojen ilmoitustaululta. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja kuukausipalaverissa. 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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
7. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta (Hilkka viestit), tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot tallennetaan Kokoukset kansioon suojatulle yksikön yhteiselle N-verkkoasemalle sekä annetaan tiedoksi henkilökunnalle Hilkka viestinä.
8. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Ruusuvuodessa olemme kehittäneet omaavalvontasuunnitelman laatimista osana palaverikäytäntöjä. Olemme pohtineet omaavalvonnasta eri osa-alueita pienryhmissä, sekä hyödyntäneet henkilökunnan erityisosaamista sekä vastuualueita suunnitelman laatimisessa.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Tiina Foudila

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Attendo Ruusuvuoren verkkosivuilla, sekä omaisten luettavissa molemmissa ryhmäkodeissa käytävän ilmoitustaulun vieressä olevassa lokerikossa. Ruusuvuoren omaavontasuunnitelma on tallennettu henkilökunnan luettavaksi yksikön yhteiselle N-verkkoasemalle sekä tulostettuna viranomaiskansioon, jota säilytetään ryhmäkoti Mansikassa sairaanhoitajan toimistossa. Omaavontasuunnitelmaan perehtymistä edellytetään uuden työntekijän perehdytysohjelmassa ja päivitykset tiedotetaan henkilökunnalle. Henkilökunnan omaavontasuunnitelmaan perehtymistä seurataan mm lukukuittausten avulla. Omaavontasuunnitelmasta tiedotetaan omaisia osana omaiskirjettä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Attendo Ruusuvuorella on käytössä RAI- toimintakykyarvio sekä MNA, joka mittaa ravitsemuksellista tilaa. Ensimmäisen kuukauden aikana omahoitaja yhdessä muun tiimin kanssa laatii RAI arvion sekä kirjoittaa arvion palvelutarpeesta ja kutsuu koolle hoitoneuvottelun, johon osallistuvat asukkaan ja omahoitajan lisäksi omainen tai muu tärkeä läheinen henkilö, sairaanhoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti tai lääkäri. Hoitoneuvottelussa kartoitetaan myös asukkaan ja omaisen toiveita hoidon ja hoivakodilla elämisen suhteen. Arvioiden tulokset ja hoitoneuvottelussa läpikäytyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä laaditaan niiden perusteella hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään puolen vuoden välein ja tarvittaessa aiemmin, jos asukkaan vointi oleellisesti muuttuu. Lisäksi se annetaan tilaajalle tiedoksi.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Attendo Ruusuvuorella asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta, sekä sen seurannasta ja päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. 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.

Mikäli asukas ei heikentyneen kognition vuoksi pysty tekemään itselle suotuisia päätöksiä esim. lääkehoidossa kivunlievitys → asiasta neuvotellaan hoitotiimin ja omaisten kanssa ja yhdessä punnitaan asukkaalle suotuisaa ratkaisua. Esim. lääkemuodon muuttaminen.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämäntilanne, mielipuhut ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan.

•Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista. Mikäli asukas haluaa viettää lepopäivää annetaan tähän mahdollisuus.

•Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä. Asukas valitsee halutessaan itse vaatteet, jotka haluaa päälleen. Tarvittaessa tilanteen mukaan voidaan joustaa esim. siirtää pesut myöhempään ajankohtaan tai seuraavaan päivään, tai mennä saunaan suihkuun sijaan.

•Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi sekä arvioidaan niiden tarpeellisuus yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Esim vältetään turhia hoitotoimenpiteitä jos herättää asukkaassa ahdistusta.

•Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

•Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.

•Saunominen on oleellinen osa suomalaista kulttuuria ja jatkuu sellaisena myös hoivakodissamme.

•Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita, torstaikerho).

•Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Attendo Ruusuvuoressa olemme pohtineet erityisesti muistisairaana asiakkaan tahdon ilmaisua silloin kun kognitio on jo heikentynyt. Tällöin voidaan tehdä yhteistyötä omaisen ja koko hoitoon osallistuvan työryhmän kanssa (esim. omahoitaja, lääkäri, sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä) asukkaan tahdon selvittämiseksi. Työryhmässä on myös hyvä pohtia niitäkin tilanteita joissa hoidon tarve ja asukkaan oma käsitys siitä poikkeavat ja asukas toistuvasti esim kieltäytyy hoidosta. Tällöin on puntaroitava mikä todella on tarpeellista asukkaan hoidon kannalta ja mistä voimme joustaa, tai löytyykö jokin toinen hoidollinen keino jonka asukas voi hyväksyä. Asia on keskusteltava auki kaikkien osapuolten kanssa.

Myös asukkaan omien mieltymyksien ja menneisyyden tunteminen auttaa hoitajaa usein ymmärtämään paremmin asukkaan käytöstä ja tulkitsemaan tahdonilmaisuja.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri 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 ja intrassa. Hoitava lääkäri kirjaa luvan rajoittamiseen. Rajoittamislupa voi kestää lyhyen aikaa esim. seuraavaan päivään tai viikonlopun yli, jonka aikana hoitajat arvioivat rajoittamistoimen vaikutusta, tarvittaessa lupaa jatketaan tai se voidaan purkaa. Toisinaan lupaa jatketaan ja tällöin lääkäri kirjaa sen Tampereen kaupungin ohjeiden mukaan maksimissaan kolmeksi kuukaudeksi, jonka jälkeen rajoittamisen tarpeen jatko arvioidaan. Attendo Ruusuvuoressa kaikista rajoitteista sekä niiden voimassaolosta on taulukko N-aseamalla, jota sairaanhoitajat päivittävät. Rajoittaminen kirjataan aina hoitosuunnitelmaan ja rajoittamista seurataan päivittäin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Tarvittaessa tilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi, pohditaan yhdessä tilanteeseen johtaneita syitä ja miten jatkossa voisimme toimia paremmin. Sovitaan jatkoseuranta toimenpiteet, seuranta henkilökohtaisesti asianosaisten kanssa ja yleisellä tasolla henkilökunnan kanssa viikko- ja kuukausikokouksissa tai tarpeen mukaan sovitaan jokin muu seurantamenettely. Seuranta toteutumisesta vastaa hoivakodin johtaja ja/ tai sovitusti tiiminvetäjä sairaanhoitaja.

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

Attendo Ruusuvuoressa asiakkaan osallisuus näkyy yhteistyönä omaisten kanssa ja omaisille järjestetään Ruusuvuoressa omaisten illat kahdesti vuodessa, tiedotamme hoivakodin tapahtumista ryhmäkodeissa ja kirjeitse. Olemme yhteydessä vähintään kuukausittain puhelimitse tai tapaamme omaisia hoivakodissa. Omaisten toiveita kuunnellaan ja järjestämme yhdessä hoitoneuvotteluita säännöllisesti. Omaiset ovat aina tervetulleita hoivakotiin ja meillä ei ole vierailuajoja, halutessaan omaiset voivat myös yöpyä asukkaan luona. Toivotamme omaiset tervetulleiksi yhteisiin tapahtumiin ja retkille sekä osallistumaan halutessaan asukkaiden arkeen.

Koemme että omahoitaja on avainasemassa luomassa hyvää luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen ja omaiseen. Hyvä turvallinen yhteistyösuhde takaa sen että omaisten ja asiakkaiden on helppo kertoa omista toiveista ja huolista. Ja yhdessä voimme pohtia ratkaisuja ongelmiin sekä miten voisimme toiveita toteuttaa.

Järjestämme myös hoivakodissa asukaskokouksia säännöllisesti kahdesti vuodessa, missä asukkaat saavat antaa palautetta, kertoa toiveitaan ja suunnitella yhdessä hoivakodin toimintaa.

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 kehittämässä

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 kehittämässä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Kehittämisen painopisteet vuodelle 2022

- Työyhteisön työnjaon ja tiedonkulun käytäntöjen hiominen toimivammiksi.
- Asukkaiden virikehetkien laadun kehittäminen.
- Omahoitajahetkien sisällön kehittäminen, erityisesti niillä asukkailla, joiden sosiaalinen osallistuminen on esim. sairauden takia heikentynyt.
- Omaisten osallisuuden edistäminen omahoitaja yhteistyön keinoin.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset ohjataan kirjaamoon:

Tampereen kaupunki, kirjaamo

PL 487

33101 Tampere

b) Vanhusasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Riikka Piironen

sähköposti vanhusasiamies@tampere.fi

puhelin 040 806 2250, parhaiten tavoitettavissa ma - pe klo 9 - 12, tarvittaessa voit jättää viestin

Aleksis Kiven katu 14 - 16 C

postiosoite PL 487

33101 Tampere

Vanhusasiamiehen yhteystiedot löytyvät molempien ryhmäkotien käytävällä olevasta lokerikosta

Vanhusasiamiehen 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 kehittämässä?

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään

elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Omahoitajana toimii koulutettu lähihoitaja. Omahoitajan tehtävänä on tutustua asukkaaseen ja selvittää asukkaan omat henkilökohtaiset tarpeet – ja voimavarat sekä tukea niitä Attendo Ruusuvuoren arjessa. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen kaikessa missä asukas siihen pystyy, huomioiden kuitenkin esimerkiksi muistisairauden aiheuttaman vaihtelun toimintakyvyssä ja avun tarve. Toimintakyvyn arvioiminen on hoidossa jatkuva.

Omaiset ovat keskeinen voimavara asukkaan elämässä. Omahoitajan ja omaisten yhteistyöllä tuemme asukkaan omannäköistä elämää silloinkin, kun esim. muistisaira on pitkälle edennyt. Kun tunnemme asukkaan historiaa omahoitaja voi esim. soittaa asukkaalle mieluista musiikkia tai jutella asioista, jotka tuovat asukkaalle iloa ja mukavia muistoja. Yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa täytetään tullessa elämänpuu -ja elämänkulku lomakkeet, johon em. asioita kirjataan. Lomakkeiden täyttö voi toimia mukavana muistelu- ja tutustumishetkenä hoitajan ja asukkaan sekä omaisen kanssa.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan erilaisiin ryhmätoimintoihin, joita voivat olla mm jumppa, leipominen, kauneudenhoito, lautapelit, muistelutuokiot, askartelu, parvekepuutarhan hoito, musiikin kuuntelu, tanssit, hartaushetket, sekä konsertit. Päivittäisistä toimintatuokiosta vastaavat lähihoitajat ja hoiva-avustajat, vuodenvieroksi liittyviä tapahtumia suunnittelevat ns. virkkuryhmän jäsenet. Virkkuryhmäläiset järjestävät 2 x vuodessa asukaskokouksen, jonka tarkoitus on lisätä asukkaiden sosiaalista osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia Attendo Ruusuvuorella. Asukaskokouksesta nousevat toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Sairaanhoitajan roolissa on vastata asukkaan lääketieteellisen hoidon toteuttamisesta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti, sekä toimia lähihoitajien tukena hoitotyössä ja hoito- ja kuntoutustarpeiden arvioimisessa. He vastaavat asukkaan asioiden valmistelusta lääkärinkierroille ja huolehtivat vuositarkastusten toteutumisesta. Sairaanhoitajilta omainen saa tietoa asukkaan voinnin muutoksista, lääkityksiin liittyvistä asioista sekä voi varata tarvittaessa keskusteluaikaa hoitavalle lääkärille. Sairaanhoitajat avustavat mm. hoitotukihakemusten täytössä sekä välittävät lääkärille tarvittavat lausuntopyynnöt asukkaan asioissa. He myös järjestävät tarvittaessa fysioterapeutin, ravitsemus – ja toimintaterapeutin sekä suuhygienistin käyntejä Attendo Ruusuvuorella.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

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

Hoitotyön kirjaaminen on asukaslähtöistä, kirjaaminen perustuu asukkaan yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Sen osa-alueita ovat fyysinen toimintakyky ja hoivan tarpeet, mieliala, sosiaalinen osallisuus, aktiviteetteihin osallistuminen, ravitsemus sekä unen seuranta.

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)

Attendo Ruusuvuoreen lounas toimitetaan valmiina Attendo Herttuattaren keskuskeittiöstä, päivällinen ja viikonlopun ateriat valmistetaan puolivalmisteista ryhmäkotien keittiöissä. Aamiainen ja iltapala valmistetaan Ruusuvuorella. Tarvittaessa on mahdollisuus yöpalaan, jos esimerkiksi asukas on tottunut valvomaan myöhään. Arkeen ja juhlaan leivomme myös itse Hoivakodilla. Ja toisinaan teemme itse erityisilanteissa omia ruokia esim. jo perinteeksi muodostuneessa kekrijuhlassa maistamme satokauden herkuja. Tai kesäiset grillijuhlat tai vohvelikestit toteutamme itse Ruusuvuorella.

Ateria-ajat Ruusuvuorella

Aamiainen klo 7:30-10:00

Lounas 11:30-12:30

Kahvi 14:00

Päivällinen 16.00-17:00

Iltapala 19:00-20:00

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen 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 suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ruokahuollon asioista Ruusuvuoressa vastaa Heidi Hentelä puh 044 494 4686

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hygieniayhdyshenkilön ja tarvittaessa siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygieniaohteet löytyvät ryhmäkotien toimistojen vesipisteiden vieressä olevalta seinältä. Hygieniaohteita läpikäydään mm. viikkokokouksissa hygieniayhdyshenkilön ja tiiminvetäjä sairaanhoitajan toimesta. Kaikki uudet esim. opiskelijat perehdytetään käsihygieniaohteisiin ensimmäisenä päivänä. Vuorossa oleva ohjaava hoitaja perehdyttää. Käsihygienian ohjeet löytyvät sisäänkäynnin vierestä sekä hoitajat ohjeistavat vielä erikseen tulijat ja muistuttavat vierailujen voimassa olevista hygieniakäytännöistä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu tilaajan järjestämiin hygieniakoulutuksiin, huolehtii ajantasaiset hygieniaohteistukset tiedoksi henkilökunnalle mm. viikkokokouksien yhteydessä, tarkentaa tarvittaessa ohjeistuksia ja hygieniakäytäntöjä sekä tiedottaa missä ohjeistukset ovat luettavissa. Sekä on tarvittaessa Tampereen kaupungin hygieniahoitajaan.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai asukas voi halutessaan myös käydä yksityisellä hammaslääkärillä. Uusille asukkaille järjestetään suuhygienistin käynti Ruusuvuoressa. Suuhygienisti arvioi suunhoidon tarvetta ja antaa ohjeita suunhoidon toteuttamiseksi.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireetömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan Pihlajalinnan geriatripalvelu. Omalääkäri käy yksikössä kaksi kertaa kuukaudessa sen lisäksi on viikoittaiset puhelinkonsultaatiot. Muina aikoina kiireellisiä asioita hoitaa Pihlajalinnan geriatripäivystys ja öisin Tays:n Acutan päivystystä on mahdollista konsultoida. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa omalääkäri voi tehdä lähetteen kotisairaalaan, jolloin kotisairaala vastaa esim. suonensisäisen nesteytyksen tai antibiootin antamisesta tai vaikeaoireisen saattohoitopotilaan kivunlievityksestä.

Kiireellinen sairaanhoito:

Lähin päivystävä sairaala on TAYS, Acuta

Asukkailla on kansioissa esitetyt päivystyksen esitietolomake, jonka tiedot täydennetään (ajantasaisella lääkityslistalla, tehdyillä mittauksilla ja lyhyellä selvityksellä tilanteesta) ja annetaan asukkaalle mukaan Acutaan.

Lisäksi lähettämisen syy kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään kertomus- lehdelle, väliarvio kohtaan. Päivystykseen lähettämisestä tiedotetaan aina omaisia. Päivystykseen lähettämisen ohje löytyy Ruusuvuoren N-verkkoasemalta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä -työohje, joka löytyy molempien ryhmäkotien toimistoista selailukansioista sekä yksikön N-verkkoasemalta perehdytyskansioista kohdasta: Saattohoito ja exitus. Äkillisen kuolemantapausten sattumissa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Mittaukset kuten verenpaine ja pulssi sekä paino seurataan kaikilta kerran kuukaudessa. Lääkäriin ohjeistuksen mukaan joiltakin seurataan tiheämmin esim. viikoittain, jos on verenpainelääkityksiä, sydämen vajaatoimintaa tms. Laboratoriokokeita seurataan vähintään kerran vuodessa ns. vuosilabrat, tarvittaessa lääkäri määrää seurannan toteutettavaksi useammin. Kuten diabeetikkojen verensokeriseurannat tai muut kuten lääkityksiin liittyvät säännölliset laboratoriokokeet. Lähi- ja sairaanhoitajat toteuttavat päivittäin seurantaa, sekä raportoivat poikkeavista arvoista hoitavalle lääkärille. Sairaanhoitajien vastuulla on ohjelmoida seurannat hoitosuunnitelmiin ja Hiikka kalenteriin, sekä tehdä tarvittavat näyteenottoopyynnöt.

Lääkityksen vaikuttavuutta seuraavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä. Sairaanhoitajien tehtävänä on viedä hoitavalle lääkärille seurannan tulokset, jotta tämä pystyy arvioimaan lääkkehoidon vaikuttavuutta tai mahdollisia haittavaikutuksia. Kokonaisvaltaisen lääkitysarvon lääkäri tekee kerran vuodessa vuositarkastuksen yhteydessä ja tarvittaessa aiemmin, jos asukkaalle

vointi ja tilanne muuttuu. Sairaanhoidajat koordinoivat vuositarkastuksia sekä vievät asukkaan voinnin muutokset hoitavalle lääkärille tiedoksi. Lääkityssuunnitelman kirjaa hoitava lääkäri Pegasos -asiakastietojärjestelmään.

c) Attendo Ruusuvuoressa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat:

Tiiminvetäjä sairaanhoitaja Tytti Rauhala ja sairaanhoitaja Irina Hokkanen.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat ja hoivakodin 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, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitajilla Irina Hokkanen ja Tytti Rauhala, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaavat: lääkäri Mikko Vesamäki

- Lääkehoidon turvaamiseksi lääkehoitoon osallistuvat vain lähi- ja sairaanhoitajat, joiden lääkehoidon osaaminen on ajan tasalla ja varmistettu, sekä heillä on lääkelupa voimassa. Lääkeluvan voimassaolo edellyttää, että on lääkehoidon LOVE tentti suoritettuna, lääkehoidon osaamisen varmistamisen näytöt annettu Attendo Ruusuvuoressa sekä lääkehoidon perehdytys käyty läpi. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta sen myöntämisestä ja sen jälkeen se uusitaan. Yksikön vastuulääkäri allekirjoittaa lääkeluvan, kun sen kaikki osiot on suoritettu.
- Lääkehuollon toteutumisesta ja perehdyttämisestä vastaavat sairaanhoitajat, he huolehtivat lääkeluvista, ottavat vastaan näytöt ja tarvittavat lääkehoidon tentit. ns LOVE tentit. Lisäksi he vastaavat lääkärin lääkehoidon määräysten viemisestä käytäntöön, päivittävät lääkelistojä, vastaavat lääkitysseurannan toteutumisesta sekä tekevät lääketilaukset ja toimivat Yliopiston apteekin kanssa yhteistyössä.
- Joka vuoroon on nimetty vuoron lääkevastuuhenkilö. Lähihoitajat vastaavat lääkevastuuvuorossa ollessaan asukkaiden lääkkeiden annostelusta, jakamisesta sekä tarkistamisesta sekä tarvittaessa lääkitysmuutosten käytäntöön viemisestä. Lisäksi he huolehtivat apteekista tilattavat lääkkeet tiedoksi sairaanhoitajalle. Jaetut lääkkeet kaksoistarkistetaan.
- Ruusuvuoressa asukkaan lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa. Asukkailla on käytössä omat lääkkeet ja ne säilytetään asukkaalle henkilökohtaisesti nimetyssä korissa. N- lääkkeet säilytetään kahden lukon takana. Kylmäsäilytystä vaativat lääkkeet säilytetään lukittavassa lääkejääkaapissa. Lääkehuoneen ja lääkejääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin sekä kirjataan seurantalistaan, joka löytyy lääkehuoneista molemmissa kerroksissa.

Lääketilaukset :

Ruusuvuoressa käytössä Yliopiston apteekin annosjakelu asukkailla, joilla yli 3 lääkettä. Annosjakelupussit toimitetaan Ruusuvuoreen parillisten viikkojen torstaisin. Sairanhoitaja/ lääkevastaava tarkistaa, että lääkitys vastaa voimassa olevaa pegasos- lääkelistää. Muiden, asukkaiden lääkkeet jaetaan dosettiin. Käytössä on kaksi dosettia, joista toinen on käytössä ja toinen jaettuna. Dosettiin jako tapahtuu ma-ke vuoroissa. Käytössä on tuplatarkistus eli ke-pe vuoroissa oleva sairaanhoitaja / vuoron lääkevastaava tarkistaa jaetut dosetit.

Annosjakelumuutokset ilmoitetaan turvapostilla viimeistään parittoman viikon perjantaina klo 12 mennessä.

Muut lääkepuutteet merkitään apteekin tilauslistaan.

Annosjakelumuutokset ja lääketilaukset apteekkiin huolehtivat vuorossa olevat sairaanhoitajat tai tilauksiin perehdytetty lähihoitaja Easymed tilausjärjestelmän kautta.

Viikoittainen lääketilaus tehdään torstaisin klo 12 mennessä.

Ohjeet lääketilauksiin ja annosjakelun asioihin löytyvät Yliopiston apteekin annosjakelun ohjeet-kansiosta.

Arkisin akuuttilääketilaukset tehdään Easymedin kautta klo 14 mennessä, tällöin toimitus on seuraavana päivänä.

Kiireellisissä tilanteissa, (esim. kipulääke alkavaan saattohoitoon)

Soitetaan Yliopiston apteekin annosjakelun numeroon ja pyydetään heitä toimittamaan ko. lääke Ruusuvuoreen mahdollisimman pian. Iltaisin ja viikonloppuisin voi soittaa suoraan Yliopiston apteekin Tampereen toimipisteeseen. Pyydetään toimittamaan lääke esim. taksilla Ruusuvuoreen mahdollisimman pian. Yliopiston apteekki maksaa kuljetuksen ja laskuttaa sen kerran kuukaudessa Attendo Ruusuvuoresta.

Jos asukkaan kyky niellä lääkkeitä heikkenee ei lääkkeitä saa automaattisesti jauhaa vaan asia varmistetaan ensin lääkäriltä, joka tarvittaessa muuttaa lääkemuodon esim. mikstuura/ laastari yms.

- Akuuttilianteita varten on Ruusuvuorella olemassa suppea akuuttilääkevarasto, jonka on hyväksynyt Ruusuvuoren lääkeliikkeen vastaava lääkäri. Näitä lääkkeitä voi käyttää asukkaalle ainoastaan lääkärin määräyksestä.
- Lääkkeet tarkistetaan kuukausittain sairaanhoitajien toimesta ja vanhentuneet lääkkeet hävitetään. Käytössä ovat lääkejäteasiat, joiden tyhjentämisestä ja vaihtamisesta uusiin vastaa Yliopiston apteekin sopimuksella Lassila ja Tikanoja jätehuolto.
- Lääkepoikkeamista ja läheltä-piti- tilanteista tehdään poikkeamat- ilmoitus, joka raportoidaan Attendon laatujärjestelmään. Kaikki poikkeamailmoitukset käsittelee yksikön esimies ja käydään läpi kuukausi- ja viikkopalaverissa. Poikkeamien käsittelyllä kehitetään toimintaa ja pyritään löytämään ratkaisuja riskien minimoimiseksi. Lääkepoikkeamat raportoidaan tilaajalle Tampereen kaupungille sovitusti.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Attendo Ruusuvuorella on käytössä Pegasos-asiakastietojärjestelmä, joka on yhteinen Tampereen kaupungin terveydenhuollon yksiköiden kanssa, esim. kotisairaala, poliklinikat. Myös Acutan ja TAYS:n kirjaukset näkyvät ko. järjestelmässä Kanta palvelun kautta, joten asukkaisiin liittyvät tiedot siirtyvät ajantasaisesti. Myös näytteenottopyynnöt teemme Pegasos tietojärjestelmän kautta. Tiedonkulun varmistamiseksi täytämme päivystyksen esitietolomakkeen Acutaan lähettämisen yhteydessä. Lähetekirjeitä kirjataan Pegasokseen kertomuslehdelle, joko lääkärin tai hoitajan kirjaamana. Lähetteen esim. haavahoitajalle tai jalkaterapeutille kirjataan suoraan Pegasos-tietojärjestelmään. Tarvittaessa käytämme turvapostia asiakkaan tietosuojaa vaativien asioiden hoidossa esim. apteekki, edunvalvonta-asiat.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Siivouspalvelut: N-Clean.

Lääketoimitukset: Yliopiston apteekki

Lääkejätteen hävittäminen: Lassila&Tikanoja

Tietoturvajätteen hävittäminen: Lassila&Tikanoja

Terveydenhuollon laitehuolto: AlluMedical ja Tampereen kaupungin apuvälineyksikkö

Hoivakodin Kiinteistön huolto: HH-huolto

Pesula- ja puhtaanapitolaitteiden huolto: Electrolux professional oy

Keittiölaitteiden huolto: Metos 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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatujärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatujärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkeliikkeen suunnitelma 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 0,6 tt/ asiakas.

-Yksikön esimies on Tiina Foudila, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 3 sairaanhoitajaa, 18 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 4, kaksi hoiva-avustajaa ja kaksi hoitoapulaista. Lisäksi yksikössä toimii yksi siivoja.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja. Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön omahoitaja esittelee itsensä ja informoi myös omaisia omahoitajuudesta. Uusi hoitaja soittaa omaisille ja esittelee itsensä asukkaana uutena omahoitajana, perehtyy asukkaaseen ja omahoidettavan asioihin perusteellisesti. Omahoitajana voi toimia yksikössä työsuhteessa oleva sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilö. Omahoitajan tehtäviin perehdyttää tiiminvetäjä sh tai muu nimetty henkilö.

Omahoitajan tehtävä on tutustua asiakkaaseen ja tukea häntä sekä välittää tietoa työyhteisössä.

Omahoitaja on asiakkaan lähienkilö/ yhteyshenkilö hoivakodissa. Omahoitajan tehtävänä on tutustua asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti. Jokaisella asiakkaallamme on tarina kerrottavanaan. Tutustuttavana ovat asiakkaan omat toiveet ja tarpeet, mieltymykset, sosiaalinen ympäristö sekä terveydelliset, hengelliset ja kulttuuriset asiat. **Tämän tiedon näkyväksi tekeminen on yksi omahoitajan tärkeimmistä tehtävistä**, jotta asiakkaan asemaa ja ihmisarvoa voidaan tukea ja ylläpitää. On tärkeää löytää asiakkaan voimavarat sekä etsiä vaihtoehtoisia tapoja tukea häntä erilaisissa tilanteissa.

Omahoitajan työ on vastuunottamista asiakkaan hyvinvoinnista. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että omahoitaja yksin käytännössä toteuttaa tukemisen ja hoitotoimet tai ohjauksen, vaan vastuu asiakkaan hyvinvoinnista ja huolenpidosta kuuluu kaikille työyhteisön jäsenille.

Omahoitajan tehtäväkuva:

Omahoitaja asiakkaan tuntevana vastuuhenkilönä työyhteisössä

- omahoitaja varmistaa, että uuden asiakkaan infopaketti on asianmukaisesti läpikäyty taloon tullessa
- omahoitaja osallistuu esimiehen, omaisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman tekemiseen. (Uuden asiakkaan muuttaessa hoito- ja palvelusuunnitelma on tehtävä noin kuukauden kuluessa muutosta.)
- omahoitaja voi koota yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämänlaatuaan edistävät asiat esimerkiksi "huoneentauluksi" asunnon seinälle.
- omahoitaja esittelee hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman työyhteisölle/ tiimille
- omahoitaja vastaa yhdessä muun henkilöstön kanssa ohjauksesta, hoidosta, hoitotyön toteutumisen seurannasta, arvioinneista sekä hoito- ja palvelusuunnitelman/ kuntoutussuunnitelman päivittämisestä vähintään 6 kk välein tai asukkaana tilanteen muuttuessa

omahoitaja seuraa ja valvoo asiakkaan tietojen kirjaamista

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

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii viisikerroksisessa kerrostalossa Tampereen Hervannassa, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Ryhmäkodit sijaitsevat 2. ja 3. kerroksissa. Talossa on myös muita toimijoita Attendo Ruusuvuoren lisäksi. Yksikössämme on yhteensä 38 asiakashuonetta. Huoneet ovat 26 m² (38 kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotiä (2 x 19 huonetta) Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on omat parvekkeet. Molemmista ryhmäkodeista löytyy oma yhteinen sauna ja pesuhuone.

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, asukashuoneissa osassa on pieni kynnyksen kylpyhuoneessa. Rakennusmääräyksistä johtuen kynnyksiä ei ole voitu luiskata/ madaltaa.
- 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

Piha-alue on taloyhtiön yhteinen. Pihalla on oleskelualue, grillikatos ja keinu. Turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti), josta vastaa HH-kiinteistöhuolto. Pihassa ei ole erikseen aidattua aluetta, joten asettaa omat rajoitteensa esim. muistisairaalle ulkoilulle. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Molemmissa ryhmäkodeissa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyökkiä kuin lakanapyökkiäkin. Yksikössämme ns. välivuoro jota tekevät sekä hoitoapulaiset että hoiva-avustajat, vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan päivittäin itse.
- Likapyykin keräys ja lajittelu tehdään päivittäin itse.
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, Tunstall. (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Kameravalvonta on asennettuna molempien kanslioiden lääkejakohuoneessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall Huolto

Puh. 0100 840 80

Soittoajat arkisin 8.00 - 16.00

huolto@tunstallnordic.com

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Lääkehuoneissa molemmissa ryhmäkodeissa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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. Ohjeet löytyvät yhteiseltä N-verkkoasemalta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt.

Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilanne sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Apuvälineyksiköstä lainatut asukaskohtaiset laitteet huoltaa apuvälineyksikkö. Muista laitehuolloista Attendo Ruusuvoressa vastaa Allu Medical. Ohjeet huoltopyyntöihin löytyvät molempien toimistojen selailukansioista. Työntekijä joka huomaa puutteita laitteiden toiminnassa on velvollinen huolehtimaan huoltopyyntö eteenpäin.

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

Tiina Foudila 044 494 4680 ja Tytti Rauhala 044 494 4682

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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset N-asemalta Finlex: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784> STM: <https://stm.fi/asiakas-potilastietojen-hallinta>. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Pegasos ja 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 käyttäjätasoa, 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

Tiina Foudila
gsm: 044 494 4680
tiina.foudila@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi 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 viimeksi vuonna 2021.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Tampere 10.12.2021	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Tiina Foudila

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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