

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	17
11. LÄHTEET.....	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kuusamo	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy		Kuntayhtymän nimi: Pohjois-pohjanmaan sairaanhoitopiiri	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784329-9		Sote -alueen nimi: POPsote	
Toimintayksikön nimi Attendo Haapola			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuusamon kaupunki / perusturvalautakunta PL 9 vanhuspalvelujohtaja Satu Kangas, vuoden 2021 loppuun saakka vs. vanhuspalvelujohtaja Susanna Heiskanen, susanna.heiskanen@kuusamo.fi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 45 paikkainen yövalvonta.			
Toimintayksikön katuosoite Noitiniementie 24			
Postinumero 93600		Postitoimipaikka Kuusamo	
Toimintayksikön vastaava esimies Suvi Mustonen		Puhelin 0400 366 326	
Sähköposti suvi.mustonen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.1.2007, muutoslupa 25.6.2007.			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut, ikäihmisten tehostettu palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen: 30.3.2012 Valvira	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Paloilmoittimen huolto: M. Kauriala Asukkaiden hälytysjärjestelmä: 9Solutions Työterveyshuolto: Terveystalo Jätehuolto: Jätehuolto Haataja Tuhottava paperijäte: L&T Lassila & Tikanoja Oyj Pyykinpesupalvelu: Koillismaan Pesula Oy Kiinteistöhuolto: ISS Lääkehuolto: Kuusamon keskusapteekki ja 1 Apteekki Terveydenhuolto: Kotisairaala, omalääkäri Tarja Konttila, Kuusamon terveyskeskus			

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

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota asukkaille ympärivuorokautista hoivaa ja palvelua elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu ja mahdollisimman itsenäinen elämä. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Asiakkaan saama hoiva ja palvelu perustuvat jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jokaiselle asukkaalle valitaan omahoitajat. Asukkaiden yksilöllinen huomiointi näkyy arjessa asukkaan kanssa päivittäisten toimintojen toteuttamisella kuntouttavalla työotteella sekä kinestetiikkaa hyödyntäen. Kinestetiikka perustuu ihmisen luonnollisiin liikemalleihin ja aistitoimintojen ymmärtämiseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Tämä tukee asukkaiden toimintaa ja näin ollen saadaan asukas osallistumaan omaan arkeensa enemmän. Asukkaiden toiveet otetaan huomioon, ollaan läsnä ja kunnioitetaan asukkaiden mielipiteitä. Lisäksi omahoitajahetket lisäävät asukkaiden yksilöllistä huomioimista. Yhdessä tekeminen näkyy arjessa erilaisina toimintatuokioina, ulkoiluna ja tapahtumina sekä retkinä. Asukkaiden hyvä ja rauhallinen saattohoito toteutetaan yksikössä yhdessä omaisten läsnä ollessa ja omaiset huomioon ottaen.

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. Haapolassa asukkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti itsemääräämisoikeus huomioiden. Työtä tehdään omalla persoonalla ja ammattitaidolla määrätietoisesti, asukkaan yksilöllisyys, toimintakyky, luonne ja mieliala huomioiden. Toiminnassamme haluamme kiinnittää huomiota hyvän tekemiseen ja vahinkojen välttämiseen.

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. Haapolassa huomioimme jokaisen asukkaan yksilönä, kunnioittaen siinä määrin, kun on turvallista ja mahdollista. Kehitämme toimintaamme erilaisilla koulutuksilla, tänä vuonna kouluttaudumme erityisesti kinestetiikkaan. Hoitajien tehtävänkuvaus ja jaetut vastuut selkeyttävät päivittäistä työskentelyä asukkaiden kanssa. Tiiminvetäjä organisoii hoivatyötä esimiehen tukena osaamisen huomioiden.

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. Työtyytyksen saamme hyvin tehdystä työstä. Haapolassa toimimme yhteisten pelisääntöjen mukaan. Paneudumme asioihin, otamme selvää asioista ja sitoudumme yhteistyöhön yhdessä omaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Otamme vastaan palautetta ja kehitämme toimintaamme sen mukaan. Jokainen hoitaja on sitoutunut hoitotyöhön ja teemme työtä tiiminä. Omaisten ja asukkaiden palautteita käymme läpi joka kuukausi tiimissä.

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. Haapolassa kohtelemme jokaista asiakasta kunnioittavasti ja olemme läsnä. Hyödyimme työssämme kinestetiikkaa ja arvokasta kohtaamista. Tärkeintä on asukkaiden arvokas vanhuus ja ikääntyminen, mielekäs arki ja turvallinen hoito. Annamme tilaa myös työkavereille toimia heidän omalla persoonallaan. Luomme turvaa asukkaalle kertomalla hoitotilanteista mitä tehdään. Otamme huomioon omaiset osana yhteisöä.

Olemme kehittäneet toimintaamme ja lähteneet Attendon yhteiselle muutosmatkalle. Muutosmatkalla haluamme erityisesti panostaa asukaskokemuksen parantamiseen. Attendo Haapolassa toimii kaksi nimettyä asiakaskokemusvalmentajaa (ASKO). Heidän tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja arvokkaan kohtaamisen jalkauttaminen Haapolan arkeen. Asko valmentajat järjestävät henkilökunnalle pienryhmätyöskentelyn avulla arvokeskustelutapaamisia, joissa yhdessä keskustella asiakaskokemukseen ja arvoihin liittyviä asioita.

Lisäksi Attendo Haapolassa toimii laatukoordinaattori. Laatukoordinaattorin tehtävänä on kirjata laatujärjestelmään asukkaiden elämänlaadun check-listat sekä poikkeamat kerran kuussa. Lisäksi asukkaille ja omaisille järjestetyt tapahtumat kirjataan laatuindeksiin laatukoordinaattorin toimesta vähintään puolen vuoden välein. Poikkeamat käydään läpi henkilöstön tiimipalaverissa kerran kuussa laatukoordinaattorin toimesta. Tiimipalaverissa keskustellaan poikkeamien juurisyistä, ratkaisukeinoista ja ennaltaehkäisytoivoista.

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. Palveluprosessiriskikartoitus sekä työsuojeluun liittyvä riskien kartoitus tehdään kerran vuodessa. Haapolan palveluprosessiriskien sekä työsuojelun riskien kartoitusten kautta esille nousivat seuraavat riskit:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Uhka ja väkivaltatilanteet: Henkilöstöön kohdistuvat uhkaavat tilanteet asukkaan käytöksen vuoksi, tilanteiden ennakoinnin vaikeus. Lisäksi riskikartoituksen ulkopuolelta haasteen tuo osaavien sijaisten saanti äkillisiin poissaoloihin.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Lääkehoidon prosessit: lääkehoito ja -huolto. Asukkaana tullessa sairaalasta kotiin, voi lääkelistoissa olla sekaannuksia. Epikriisit voivat tulla viiveellä suullisen raportoinnin varassa. Vaaditaan tieto lähettävältä taholta. Kylmäsiilyttävien lääkeaineiden oikeanlainen säilytys.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Työntekijä ei tiedosta tietosuojan ja -turvaan liittyviä asioita perehdytyksestä huolimatta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Ei saada osaavaa henkilökuntaa vuoroihin, työhyvinvointi heikentyy, työntekijä väsähtää. Asukkaiden hoito heikentyy. Kaikki työntekijät eivät kannu vastuuta omasta työstään ja vastuualueistaan.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** tilojen äänimaailmassa kaikuisuutta (ruokailutilat).
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit,** monia eri tiedotuskanavia seurattavana sekä vuorotyön tuomat haasteet.

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta 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 riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatuongelmat ja riskit. Riskien hallintaa arvioidaan säännöllisesti.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Haapolassa vastuut on jaettu vastuunjakotaulukkoon. Vastuunjakotaulukko löytyy hoitajien toimistosta seinältä sekä tiiminvetäjän toimiston fläppitauluista. Arjessa vastuujako näkyy siten, että jokaisella työntekijällä on helppo työskennellä, kun tietää kuka vastaa mistäkin tai keneltä asioista voi kysyä. Asiat tulevat hoidetuksi, kun toiminnan eri osa-alueet ovat jaettu ja vastuutettu. Vastuunjakotaulukko päivitetään säännöllisesti tai muutoksien tullessa. Tiiminvetäjä Kaisa Maaninka vastaa vastuutaulukon päivittämisestä. Vastuunjakotaulukkoa käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa palavereissa.

Riskienhallinta infektio- ja 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 yhden hengen 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 käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
 - 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 hengitystieinfektioita 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 asukkailla 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 infektoita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla 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 suojarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset 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 yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutumisen 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 ATSOsovelluksen kautta, sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen

säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhemmän ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. 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.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit. Laadun parantamiseksi riskejä arvioidaan säännöllisesti väliarvioin ja loppuarvioin. Tarvittaessa suunniteltuja toimenpiteitä muutetaan ja uudelleen arvioidaan. Sisäinen auditointi toteutetaan kerran vuodessa.

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 voidaan tehdä sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Haapolan N-asemalta tai valmiiksi tulostettuihin lomakkeisiin. Lomakkeita löytyy hoitajien toimistosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laatu järjestelmään. Johtaja hyväksyy poikkeamat laatu järjestelmässä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen ja toiminnan kehittämisen. Samankaltaisia poikkeamia seurataan säännöllisesti, niihin etsitään ratkaisuja ja sitä kautta kehitetään toimintaa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja /tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan kerran kuussa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Haapolassa pidetään kaksi kertaa kuussa poikkeamien käsittelytiimi. Epäkohtiin puututaan, juurisyitä mietitään ja toimintaa lähetään kehittämään epäkohtien kautta. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta sekä käyty läpi henkilöstön palaverissa. Yksikön ohje löytyy N-asemalta sekä hoitajien toimiston työohjeet mapista. 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 asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
3. 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.
4. Muutoksista tiedottaminen: Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen viestintäkanava ATSO-sovelluksen kautta, asiakastietojärjestelmän viestintäkanavan (Hilikka) kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Lisäksi Haapolassa on käytössä sähköposti vakituisilla työntekijöillä. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan

muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Tiimimuistiot laitetaan aina asiakastietojärjestelmän kautta henkilöstölle luettavaksi. Asukkaiden lääkemuutoksista raportoidaan työyhteisössä heti ja ne kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

5. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaskokouksissa kerran kuukaudessa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tarpeen tullen, tai ainakin kerran kuukaudessa. Omaisille lähetetään 4 x vuodessa omaistenkirje, jossa kerrotaan talon tapahtumista. Yhteistyötaidoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavalonntasuunnitelmaa ovat tehneet yksikön tiiminvetäjä sekä henkilöstö.

Yksikön esimies

Hoivakodin johtajana toimii Suvi Mustonen 0400 366 326 ja tiiminvetäjänä toimii Kaisa Maaninka 044 407 2857.

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonntasuunnitelman tulosteveriota säilytetään Haapolan eteisaulassa sekä toinen kappale on henkilöstön ohjekansiossa. Lisäksi se tallennetaan PSOP järjestelmään ja Attendo Haapolan nettisivuille.

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. Jokaiselle asukkaalle valitaan kaksi omahoitajaa. Omahoitajien tehtäviin kuuluu arvioida ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa, olla yhteydessä omaisiin vähintään kerran kuukaudessa, pitää asiakkaan kanssa omahoitaja-hetkiä, huolehtia asiakkaan tarpeista, muun muassa vaateostokset, apuvälineet, parturikäynnit, jalkahoitajat sekä huolehtia tarvittavista fysiologisista mittauksista sekä eri arvioinnin mittareista. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään hoidon tarpeen, laadun ja toimintakyvyn järjestelmää RAI:ta, muistitestiä (MMSE), ravitsemustilan arviointia MNA sekä eri toimintakyvyn mittareita, IADL, GDS+BADL –mittareita. Asiakkaan muuttaessa huolehditaan tarvittavat tietosuojalomakkeet kuntoon. Henkilökunnan tehtävänä on myös auttaa ja tukea asiakasta sekä omaisia sopeutumaan uuteen tilanteeseen.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Uuden asukkaan muuttaessa Attendo Haapolaan tehdään yhden kuukauden sisällä muutosta asukkaalle hoidon tarpeen, laadun ja toimintakyvyn arviointi, RAI-arviointi ja aloitetaan asukkaan yksilöllinen hoidon suunnittelu. RAI-arvioinnin sekä elämänhistoriatietojen pohjalta tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma kahden ensimmäisen kuukauden kuluessa. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa asukkaan näin luvatussa. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon osallistuu omahoitajan lisäksi myös sairaanhoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään vähintään 6 kuukauden välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma skannataan asukkaan potilaspapereihin Lifecare- järjestelmään. Uuden asukkaan omaisille annetaan uuden asukkaan muuttoon liittyvät dokumentit täytettäväksi, muun muassa omaisuusluettelo, asiakassuostumukset sekä elämäнкаaari-lomake. Näin myös omaisten mielipiteet asiakkaan hoidosta tulevat huomioiduksi. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Liikunnanohjaaja tekee myös asukkaille yksilöllisiä toimintakykyä ylläpitäviä arvioita ja suunnitelmia yksilöohjauksessa. Ne myös tulee kirjata asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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.

Haapolassa halutaan kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se vain asukkaan kannalta on turvallista. Omahoitaja haastattelee asukasta ja omaisia sekä yhdessä täytetään elämäntieto-lomake, missä kartoitetaan asukkaan tapoja ja tottumuksia. Tavat ja tottumukset kirjataan päivittäistä hoitotyötä ohjaavaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Lisäksi Haapolassa käytetään elämänpuu-huoneen taulua, mistä hoitaja näkee arjessa nopeasti asukkaan elämästä kertovia asioita, ja pystyy hyödyntämään näitä silloinkin, kun asukas ei enää itse pysty puhumaan. Itsemääräämisoikeutta kuunnellaan arjessa muun muassa siten, että asukas voi päättää mitä vaatteita pukee päällensä, mihin aikaan herätä tai käydä nukkumaan. Asukkaille tarjotaan mielekästä tekemistä arkeen toiveita ja tottumuksia kuunnellen. Asukas voi itse päättää millaiseen toimintaan osallistuu. Muistisairaiden asiakkaiden kanssa toimittaessa emme kuitenkaan aina suoraan hyväksyä kieltävää vastausta, vaan pyrimme aktivoimaan asukasta esimerkiksi ulkoiluun tai muihin aktiviteetteihin asukkaan voimavarat huomioiden. Haastavissa tilanteissa, missä itsemääräämisoikeus voi olla asukkaalle haitaksi pyrimme lempein kinestetiikan keinoin toimimaan asukkaan kanssa.

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 käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Asukkaiden rajoittamistoimenpiteitä käydään säännöllisesti läpi vähintään kolmen kuukauden välein palaverissa henkilökunnan kanssa. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden rajoittamista arvioidaan joka työvuoron aikana ja ne kirjataan joka vuorossa tarkasti asukastietojärjestelmä Hiikkaan. Asukkaiden rajoittamistoimenpiteistä on tehty kansio yhteenveto, joka on tulostettu Haapolan lääkehuoneeseen rajoittamistoimenpidekansioon. Lisäksi ne kirjataan Hiikkaan asukkaiden papereihin –Erytystä huomiota kohtaan sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Ne myös huomioidaan RAI-arviointia tehdessä. Rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan säännöllisesti lääkärintarkastuksilla ja rajoittamistoimenpiteet kirjataan yksilöllisesti asiakirjaan, jonka omalääkäri allekirjoittaa. Rajoittamistoimenpiteet ovat voimassa toistaiseksi mutta enintään 3kk kerrallaan.

Asukkaiden itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä toimenpiteitä Haapolassa voivat olla: asukashuoneen ovien lukitseminen; hygieniahaalarin käyttäminen; sängynlaitojen nostaminen; sitominen ja kiinnittäminen esim. turvavyö levottoman asukkaan kohdalla, tai jos asukas ei tunnetustikaan itse ymmärrä, että jalat eivät kanna ja näin ollen on vaaraksi itselleen); henkilökohtaisten tavaroiden takavarikointi sekä kemiallinen rajoittaminen. Asukkaiden huoneiden ovia olemme lukinneet, jos asukas on itse toivonut ovensa lukitsemista ja asukas pääsee halutessaan itse ulos huoneestaan. Tällöin kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Asukkaan liikkumista rajoittavia välineitä olemme Haapolassa käyttäneet myös potilas- ja asukasturvallisuuden turvaamiseen.

Olemme Haapolassa kehittäneet henkilöstön kinestetiikan osaamista, koska asukkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla haluamme ehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä. Haluamme myös kohdella asukasta kunnioittavasti sekä ystävällisesti pyrkien mahdollisemman hyvään itsemääräämisoikeuden toteutumiseen rajoittamistoimen välttämiseen.

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, häiritsevää kohtelua tai vaarallista kohtelua?

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 ryhdytti. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Attendo Haapolassa on hoitajien tiedossa ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta –lomake, jonka omaisen saa halutessaan. Lomake löytyy myös intrasta. Epäasiallisen kohtelun toimintaohjeet löytyvät toimintaohjeet kansiossa henkilöstön toimistosta. Häiritsevää kohtelua yksikön johtajan johdolla henkilöstöpalaverissa läpi.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain. Poikkeamat syöttää laatukoordinaattori AQ-järjestelmään. Yksikön johtaja tai tiimivetäjä laittaa asiakas- ja omaispalautteet AQ-järjestelmään. Omais- ja asukaspalautteet käydään läpi kerran kuukaudessa henkilöstöpalaverissa.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Haapolassa asukkaiden osallisuus otetaan huomioon joka päivä asukasta arjessa kuulleen. Lisäksi joka kuukausi pidetään asukaskokoukset molemmissa ryhmäkodeissa. Asukaskokouksissa kuullaan asukkaiden toiveita arkeen ja toimintaan liittyen, puhutaan mieltä askarruttavista asioista sekä asukkaat voivat vaikuttaa tuleviin talon tapahtumiin.

Haapolassa on tarkoituksena järjestää omaisten iltapäivä kerran kuukaudessa. Tällä hetkellä maailmalla vallitsevan tilanteen vuoksi on omaisteniltapäivät peruttu. Omaisille laitamme uutiskirjeet talon toiminnasta vähintään neljä kertaa vuodessa. Uutiskirjeet toimitamme sähköpostitse tai kirjeenä. Omaiset saavat vapaasti kertoa omia mielipiteitä, havaintoja ja näkemyksiä yksikön toiminnasta käydessään. Kannustamme omaisia antamaan palautetta suoraan ja välittömästi. Palautetta voi antaa yksikön johtajalle, tiiminvetäjälle tai henkilöstölle. Asukkaiden osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä näkyvät vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyssä ja päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi järjestämme tapahtumia omaisille ja pyrimme yhteistyöhön tapahtumien järjestelyissä. Omais- ja asukaspalautteet käydään läpi vähintään kerran kuukaudessa.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte 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.

Asiakas-, omais- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään neljä kertaa vuodessa. Asukastyytyväisyyskyselyt tehdään yksikön tablet-laitteella ROI DU-sovelluksen kautta. Omaiset saavat tekstiviestinä kyselyn linkin ja henkilöstölle kysely jaetaan sähköpostilla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon sekä kirjataan AQ-laatuajärjestelmään. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatuajärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaja Attendo Haapolassa on yksikön johtaja Suvi Mustonen.

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle vanhustyönjohtajalle Satu Kankaalle. Häntä sijaistaa vuoden 2021 loppuun saakka Pirkkoliisa Pohjola (pirkkoliisa.pohjola@kuusamo.fi)

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiamies: Sointula Maija-Kaisa ja Saarinen Sanna, Merikratos (sosiaalipalvelut) Oy. Puh. 050 341 4255 (ti-to klo 10-13). Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä. Yhteystiedot löytyvät ulko-oven vierestä ilmoitustaululta.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Asukkaiden fyysistä toimintakykyä tuetaan arjessa auttamalla asukasta liikkumaan hänen omat voimavarat huomioiden. Kuntouttavan ja kuntoa ylläpitävän työotteen sekä kinestetiiikan avulla pyritään löytämään asukaslähtöiset ja miellyttävät yksilölliset tavat osallistua arkeen ja Haapolan elämään. Haapolassa toimii 50% liikunnanohjaaja hoitajien työparina. Liikunnanohjaaja antaa tukea henkilökunnalle asukkaiden yksilöllistä toimintakykyä suunniteltaessa ja toteutettaessa sekä on mukana arvioinnissa. Liikunnanohjaaja toteuttaa yksilö- ja ryhmätoimintaa arjessa. Asukkaiden kognitiivisen toimintakyvyn ja osallisuuden edistäminen näkyy arjessa erilaisina toimintahetkinä ja liikuntaryhminä. Päivittäin luetaan paikallislehteä ja ulkoillaan, joka viikko on leivontaa, bingon pelaamista, jumppahetkiä sekä sunnuntaisin on mahdollisuus kuunnella jumalanpalvelusta. Kodissamme on käytössä myös HILDA-boksi, jonka käyttö on henkilökunnalle koulutettu. Hilda-boxin kautta tv:n äärellä asukkaat voivat osallistua erilaisiin tuokioihin, kuunnella konserteja, lähteä luontoretelle taikka osallistua jumppahetkeen. Lisäksi asukkaiden käytössä on molemmissa ryhmäkodeissa Memoera-muistikuntoutuspeleilaitte. Hyvinvointia ja tavanomaista arka edistää myös se, että yksikössä käy pyydettäessä parturi, jalkahoitaja sekä hieroja. Omahoitajan tehtävänä on huolehtia asukkaiden hyvinvoinnista muun muassa omahoitajahetkien pitämisen kautta, omaisien ja läheisten yhteydenpidon myötä, vaatteiden huolehtimisesta, kuntoutuksista, tarvittavista eri hakemuksista etuuksiin. Aktiivista ja mielekästä arkea halutaan tukea. Asukkaille on nähtävissä aktiveettivastaavan ylläpitämä viikko-ohjelma, josta on nähtävissä tulevat tapahtumat. Sairaanhoidajien tehtävänä on huolehtia asukkaiden lääkähoidon toteutumisesta, terveyden edistämisestä, huolehtia fysiologisten mittausten toteutuksesta, vastata sairaanhoidollisesta toteutuksesta, lääkäriyhteistyöstä yhdessä asukkaan/omaisen kanssa. Sairaanhoidajat pitävät viikoittain sairaanhoidaja-palavereita, joissa käydään läpi asukkaiden terveyteen liittyviä asioita.

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

Asiakkaan sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten/läheisten sekä muiden hoitajien kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi omahoitajan työn ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti kuukausittain/tarvittaessa sekä tehdään RAI-arviointi asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi ravitsemusta seurataan puolen vuoden välein MNA-mittarilla. Jatkuvasti seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

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

Yksikössämme on käytössä oma keittiö, jossa valmistamme ruoat itse. Keittiössä on keittiövastaava, joka vastaa ruoan valmistamisesta ja keittiön tilauksista. Keittiövastaava valmistaa ruoan päivittäin ja esivalmistele viikonlopun ruoat. Viikonloppuna avustava työntekijä lämmittää lounas- ja päivällisruoat tarjottavaksi. Ruoka valmistetaan Attendon yhteisen 6 viikon ruokalistan mukaan, huomioiden erityisruokavaliot. Yöhoitaja valmistaa aamupuuron. Lisäksi keittiössä valmistetaan talon leipää ja pullaa viikoittain. Haapolasta lähtee ruokaa myös Attendon toiseen yksikköön Oulankaan. Ruokahuollosta vastaa Miia Luukkosen sijainen keittiövastaava Margo Isokoski, puh. 040 780 8144. Yksikössämme aamupala tarjotaan klo 7-10 välillä porrastaen. Lounas on klo 11.30, kahvi 14.30, päivällinen klo 16.30 ja iltapala 19-21 porrastaen. Yksikössämme on asukkailla niin halutessaan myös omia eväitä. Lisäksi yksikössämme on tarjolla yöpalaa.

Asukkaille tarjotaan ruokailun yhteydessä nesteitä heidän toiveiden mukaan ja huoneisiin tarjoillaan myös juotavaa. Haapolassa haluamme korostaa juhlapyyhiä ja eri vuodenaikoja tarjoamalla esim. perinneruokia. Asukkaiden syntymäpäiviä muistetaan Attendon ohjeen mukaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössämme jokaisessa asiakashuoneessa on käytössä hoitohenkilökunnalla suojakäsineet ja käsidesi. Työntekijät on ohjeistettu toimimaan hygieniaohteiden mukaisesti koronapandemian aikana. Hygieniakäytäntöjä kerrataan säännöllisesti sekä uudet työntekijät perehdytetään ohjeistuksiin. Taloon tullessa on vierailijoille käsidesit heti sisälle tullessa ja osaston käytävillä saatavilla. Henkilökunta ohjeistaa vierailijoita hygieniakäytännöistä. Lisäksi pandemia-aikana vierailijat ohjeistetaan käyttämään suu-nenäsuojainta sekä käyttämään turvavälejä. Ruokahuollossa ja ruokaa jakaessa huomioidaan myös hyvä käsihygienia ja suojakäsineiden käyttö. Keittiössä käytössä suojaessu ja päänahine. Epidemioiden aikaan tiedotamme vierailijoilta ovissa oleville tiedotteilla. Yksikön puhtaanapidosta vastaa siistiä Irma Karjalainen. Hän huolehtii yksikön siisteydestä. Epidemioiden aikaan puhtaanapitoa tehostetaan.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Yksilölliset tarpeet on kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Hygieniaohteukset laaditaan ja ohjataan henkilökunnalle sairaanhoitajien toimesta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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 yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti käy joka vuosi yksikössä läpi jokaisen asukkaan suunhoidon ja päivittää suunhoitokortin.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Yksikön lääkärinä toimii geriatri Tarja Konttila. Yksikön lääkäri käy joka kuukausi lääkärin kierrolla. Sairaanhoitajat ovat yleensä mukana kierroilla. Lisäksi järjestetään asukkaille erilaisia vuosikontrollipäiviä. Vuosikontrolliin voi osallistua asukkaan lisäksi myös omainen. Omalääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yksikössä on arkisin kaksi sairaanhoitajaa töissä. Viikonloppuisin on myös sairaanhoitaja töissä vaihtelevasti. Yksikön hoitajat voivat ottaa kiireellisessä tapauksessa yhteyttä kotisairaalaan. Kotisairaala toimittaa yksikköömme tarvittavat iv-nesteet sekä –lääkkeet, happi- ja imulaitteet sekä N-huumelälääkkeet esim. saattohoitotilanteessa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu terveyskeskuksen päivystyksen kautta, osoitteessa Raistakantie 1, puh. 040 860 8611. Hätätilanteissa numero 112, lisäohjeiden mukaan toimiminen. Kiireellisessä sairaanhoidossa ja asukkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan asiakastietojärjestelmä Hilkasta sairaanhoito-lähete, johon kirjoitetaan tarkasti saatesanat, esim. siirronsyöt. Sairaanhoidoläheteestä löytyy asukkaan lisätiedot lääkitykseen, allergioihin liittyen sekä huomiot missä näkyy päivittäiset kirjaukset ja huomiot sekä fysiologiset mittaukset. Sairaanhoidoläheteen mukana tulostuu ajantasainen lääkelista. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen päivystykseen- työohje, joka säilytetään henkilöstön toimistossa työohjeet kansiossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu yksikkökohtainen kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka säilytetään toimistossa työohjeet kansiossa. Lisäksi työohje kansiossa on ohje, miten kuolemantapauksessa toimitaan. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoinisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaiden vitalelintoimintoja seurataan säännöllisesti n. 1-3 viikon välein ja tarvittaessa useammin ja tilanteen mukaan. Kontrolliverikokeita otetaan tarvittaessa ja yksikön omalääkärin ohjeen mukaan, mutta ainakin vuosittain vuosikontrollin yhteydessä. Säännöllisen lääkitykseen liittyvien kontrollikokeiden arvioinnissa toimitaan lääkärin ohjeiden mukaan esim. kuukausittaiset tai lääkityksen annostukseen liittyvissä kohdissa. Jokaisella hoitajalla on velvollisuus huolehtia asukkaiden päivittäisen voinnin seurannasta. Lääkehoidon toteutumista seurataan joka vuorossa lääkevastaavan toimesta. Päävastuu lääkityksen arvioinnissa on yksikön lääkärillä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Kaisa Maaninka sekä sairaanhoitaja Petra Moilanen.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkahoito-oppaan mukainen lääkahoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Kaisa Maaninka sekä sairaanhoitaja Petra Moilanen. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkahoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tiiminvetäjä (sh) Kaisa Maaninka sekä Petra Moilanen, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkeosaamisen verkkokoulutuksista (LOVe- koulutuksista) vastaa tiiminvetäjä Kaisa Maaninka sekä näytöistä vastaavat sairaanhoitajat.

Yksikön lääkehoidosta vastaa geriatri Tarja Konttila

Asukkaiden lääkkeet tulevat pääsääntöisesti annosjakelupusseissa apteekkeista sopimusapteekkien kautta. Sopimusapteekkina toimivat Kuusamon 1 apteekki sekä keskusapteekki. Osa lääkkeistä jaetaan asukkaiden henkilökohtaisiin dosetteihin huomioiden aseptiikka ja huolellisuus. Dosettienjako tapahtuu joka viikon alussa maanantaina sekä tiistaina. Kaikki dosetit kaksois-tarkistetaan torstaisin ennen käyttöönottoa. Annosjakelupussien lääkekortit kaksois-tarkistetaan lääkepussien tullessa apteekkeista yksikköön perjantaisin. Tiiminvetäjä Kaisa Maaninkan velvollisuus on huolehtia asukkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidon toteutuksesta, seurannasta ja hoitajien perehdytyksestä. Apunaan hänellä on sairaanhoitaja Petra Moilanen. Kaikkien lääkeluvallisten velvollisuus on huolehtia, että asukkaiden lääkitykset ovat ajan tasalla ja tarvittavat lääkemutokset on tehty lääkityksiin liittyen lääkelistoihin sekä puuttua tarvittaviin epäkohtiin.

Jokaisessa vuorossa toimii lääkevastaava molemmilla osastoilla. Lääkevastaava on merkitty työvuoroissa. Vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävä on huolehtia sen vuoron lääkehoidon toteutuksesta. Lisäksi velvollisuus on huolehtia yksikössä sovitusta käytännöistä lääkahoitoon liittyen esim. apteekkitilaukset ja apteekkienviestien lukeminen. Hoitajien lääkeluvat päivitetään joka 5 vuoden välein ja tarpeen mukaan tiheämmin. Jokaisella hoitajalla on vastuu huolehtia oman lääkeluvan ajantasaisesta päivittämisestä. Lääkahoitoa ohjaa yksikön lääkahoitosuunnitelma, johon lääkahoito on kuvattu tarkemmin. Lääkahoitosuunnitelma päivitetään vuoden välein sekä tarpeen mukaan. Lääkahoitosuunnitelman hyväksyy omalääkäri Geriatri Tarja Konttila.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Hiikka, jonne hoitajat kirjoittavat päivittäiset huomiot. Lisäksi yksikössä on käytössä Kuusamon kaupungin alueella toimiva yhteinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä Lifecare. Lifecare toimii lääkäreiden, terveyskeskuksen, laboratorion, kotisairaalan ja poliklinikoiden kanssa yhteisesti. Omahoitajien velvollisuus on kuukausittain kirjoittaa asiakkaista väliarviot/tiivistelmät Lifecare-järjestelmään.

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. Yksikössä toimivat alihankkijoina kiinteistöhuolto ISS, Jätehuolto Haataja sekä tuhottavien papereiden jäte L&T Lassila ja Tikanoja sekä Koillismaan Pesula 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 vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,6 työntekijää/ asiakas, joka on kuntatilaajan vaatimus. Yksikön esimies on Suvi Mustonen, joka on koulutukseltaan sosionomi YAMK. Hänellä parina toimii arjesta vastaava tiiminvetäjä Kaisa Maaninka, sairaanhoitaja YAMK. Yksikössä toimii lisäksi 2 sairaanhoitajaa, joista toinen on tällä hetkellä opintovapaalla, 21 lähihoitajaa, sosionomi AMK, liikunnanohjaaja AMK 50%. Avustavaa henkilökuntaa on 4 (siistijä, keittiövastaava, 2 hoitoapulaista) Lisäksi yksikössä toimii kaksi hoiva-avustajaa sekä 3 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa.

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 tutuilla sijaisilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja tai tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu kaikille työntekijöille virka-ajan ulkopuolella.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa tiiminvetäjä Kaisa Maaninka. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Hoivakodin johtaja käy uuden työntekijän kanssa koeaikakeskustelun koeajan puolivälissä.

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

Haapolassa perehdytyksessä käytetään Attendon omaa VALO-perehdytys järjestelmää sekä yksikön omaa perehdytyskansiota. Perehdytyskansio sijaitsee henkilöstön toimistossa. Perehdytys kestää kerrallaan kolme kuukautta.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Haapola on vuonna 2007 rakennettu H-kirjaimen mallinen ja H:n toisessa sakarassa toimii osasto Puna-apila, toisessa Valkoapila. Asiakashuoneita on yhteensä 41, joista neljässä huoneessa on mahdollista asua pariskuntana. Jokaisella yksikön asukkaalla on käytössään oma huone. Huoneiden koko on 20,1 m². 41 huoneissa on oma invamitoitettu wc- ja suihkutila, sekä 39 huoneessa on lisäksi minikeittiö. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse, sähkösänky ja patja sekä yöpytävät tulevat talolta. Haapolassa ei ole vierailuajkoja. Omaiset saavat yöpyä asukkaan luona halutessaan.

Haapolassa on asiakkaiden yhteiskäytössä molemmissa ryhmäkodeissa erikseen seuraavat tilat: ruokailutila 62,8 m², kaksi oleskelu- ja harrastetilaa 24,4 m² sekä n. 24 m² aulatila. Rakennus on toteutettu ikääntyneiden tarpeita ajatellen, yhdessä tasossa, esteetön kulku, hyvät ulkoilupihat; aidattu takapiha, turvallisuustaso ja viihtyisyys ovat huomioitu jo rakennusvaiheessa. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme. Asukkailla on mahdollisuus saunaan yksikön saunassa kerran viikossa.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi ja asukkaat ovat saaneet vaikuttaa yksikön sisustukseen.
- värimaailma on hillitty ja kodikas sekä tiloja on somistettu vuoden 2020 sekä 2021 aikana.
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinuja, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihasuunnittelija on aloittanut pihasuunnittelun syksyn 2020 aikana ja tulevaa pihasuunnitelmaa aletaan toteuttaa kesän 2021 aikana.

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.

Yksikössämme on oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden vaatepyykki ja tarvittava liinavaatepyykki, henkilökunnan vaatteet, keittiöpyyhkeet ja siivouksessa käytettävät liinat. Yksikkömme hoitoapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Koillismaan Pesula pesee liinavaate- ja pyyhkepyykin. 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 on ylläpitosiivous kerran viikossa. Siivoushuolto toteutetaan itse. Pyykkihuolto toteutetaan osittain itse ja ostopalveluna Koillismaan pesulan kautta (ma ja to päivisin kuljetus). Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin ja ostopalveluna pestäviin. Säännölliset hygieniamittaukset keittiövastaavan toimesta.

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 9Solutions (hälytysranneke on asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Lisäksi asukkailla voi olla käytössä ovihälytys tai liiketunnistin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista voidaan seurata tarvittaessa. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. 9Solutions järjestelmän vastaava yksikössämme on tiiminvetäjä Kaisa Maaninka sekä liikunnanohjaaja Jari Mustonen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

9Solutions: 020 752 9055

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna iltaisin ja viikonloppuisin. Koronapandemian aikana ulko-ovet ovat lukittuna aina, jotta vierailijoiden hygieniaroimenpiteistä voidaan varmistua. Valko- ja Puna-apilan pääovissa on koodilukot, jotka toimivat klo 10-18. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa Maaninka 044 407 2857 / tiiminvetäjä

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. Laiterekisteri säilytetään hoitajien toimistossa "laitekansiossa". Terveydenhuollon tarvikkeista ja laitteista vastaa ja huoltaa ALLUMEDICAL: 045 609 4994

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytävissä 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 kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa Maaninka, tiiminvetäjä. Puh. 044 407 2857.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät hoitajien toimistosta työohjeet kansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Suomessa tietosuojasta vastaa:

Jarno Mustakallio (Head of IT), PL 750, 00181 Helsinki. p. 030 634 2000. jarno.mustakallio@attendo.fi

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Fredrik Lagercrantz
Attendo Group CFO ja DPO
Attendo
BOX 715
18217 Danderyd

Yksikön esimiehen tiedot

Suvi Mustonen, suvi.mustonen@attendo.fi, puh arkisin klo 8-16 on 0400 366 326

9. YHTEEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn 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.

Kehittämissuunnitelman pohjana on tyytyväisyyskyselyt. Vastauskaala oli 0-5. Asukastytyväisyyskyselyyn vastasi 21 asukasta. Asukkaat kokevat, että Haapolan vahvuutena on maittava ruoka (4,71) ja asukkaat kokevat kyselyn mukaan olonsa turvalliseksi (4,62). Parannettavaa asukkaat kokivat siinä, että voisivat enemmän vaikuttaa päivittäisiin asioihinsa (4,05) sekä siinä, että kohdeltaisiin ja hoidettaisiin paremmin (4,38). Tulokset näyttäytyivät hyvinä kaikkien vastausten arvon ollessa yli neljä. Haapolassa halutaan huomioida kaikkien asukkaiden mielipiteet ja yksikin tyytymättömyyttä kuvaava vastaus huomioidaan. Toimenpiteenä päivittäisiin toimiin vaikuttamiseen liittyen kiinnitämme huomiota siihen, että asukkaalta kysytään mielipidettä arjessa toimittaessa. Lisäksi parannamme ja selkeytämme asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia, jotta siellä näkyisi asukkaan mielitykset ja tottumukset entistä paremmin. Näin mahdollistetaan asukaslähtöisen arjen toteutuminen myös niiden asukkaiden kohdalla, jotka eivät välttämättä enää osaa kertoa.

Omaistyytyväisyyskyselyssä vahvuutena nousi esille, että vieraillessaan hoivakodissa läheiset kokivat olevansa tervetulleita ja heitä kohdellaan hyvin (4,5) sekä läheiset kokivat, että heidän läheisensä saa hoivakodissa tarvitsemansa avun ja tuen (4,17). Omaiskyselyn perusteella kehitettäviksi asioiksi nousivat riittävä tiedon saanti henkilökunnalta (3,67) sekä henkilökunnan yhteyden pito omaisiin asukkaaseen liittyvissä asioissa (2,83). Vastaajia omaiskyselyssä oli 6.

Henkilökunnan tyytyväisyyskyselyyn vastasi yhdeksän. Vahvuutena nousi esiin vuorovaikutus työkavereiden kanssa (4,22) ja työntekijät suosittelisivat omaa Attendo-kotia ystävälleen tai tuttavalleen (7,89, arviointiskaala 0-10). Heikoin tulos kyselyssä tuli tyytyväisyydestä esihenkilöni (3,22). Henkilökunnan tyytyväisyyskyselyssä koko Attendon suositteluun työpaikkana sai heikommat pisteet (7,56) kuin oman Attendon kodin suosittelu. Tätä haluamme kehittää edelleen siten, että kokisimme olevamme attendolaisia ja ylpeitä siitä. Tyytyväisyyttä esimieheen kehitetään sillä, että esimies on enemmän läsnä ja kuuntelee henkilökuntaa sekä parantaa tiedottamista. Vuosittaiset kehityskeskustelut toteutetaan yksilökeskusteluina, jotta luottamus työntekijöiden puolelta kasvaisi.

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

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatuajärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi loppuvuodesta 2020.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kuusamo, 4.5.2021	
Allekirjoitus	Nimiselvitys
Suvi Mustonen	

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005