

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2022

SISÄLTÖ

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.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	8
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)	12
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).....	16
11. LÄHTEET	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kuopio	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo 247 Oy		Kuntayhtymän nimi: Kuopio	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2625242-5		Sote -alueen nimi: Pohjois-Savo	
Toimintayksikön nimi Attendo Kalliohovi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopio			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalveluina tehostettua palveluasumista ja palveluasumista ikääntyneille muistisairaille asukkaille. 32 asiakaspaikkaa.			
Toimintayksikön katuosoite Kalliokatu 2 C			
Postinumero 70600		Postitoimipaikka Kuopio	
Toimintayksikön vastaava esimies Heli Haatainen		Puhelin 044 494n4460	
Sähköposti heli.haatainen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.4.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen sekä palveluasuminen.			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Ateriapalvelut: Attendo Aurinkopuiston keskuskeittiö Kiinteistöhuolto: Coor Jätehuolto: Jättekukko			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Kalliohovin toiminta-ajatuksena on tarjota 28 asiakkaalle tehostettua, ympärivuorokautista ja neljälle asiakkaalle palveluasumista taide- ja kulttuuripainotteisessa ikäihmisten hoivakodissa. Toimintalupamuutos on viranomaisilla vireillä muuttua kaikki asukaspaikat ympärivuorokautisiksi tehostetun palveluasumisen asukaspaikoiksi. Teemapainotteinen hoivakoti näyttäytyy kaupunkimiljöössä hillitysti suomalaisen luonnon, kalenterivuoden juhlien sekä suomalaisen musiikin ilmentyminä. Kulttuuri näyttäytyy monipuolisina esiintymisinä yhteistyökumppaniemme kanssa terveysturvalliset olosuhteet huomioiden. Tehtävänäme on tukea asiakasta turvalliseen, omannäköiseen arkeen huomioiden yksilöllisyys sekä hoito- ja palvelusuunnitelma. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu, joka näkyy päivittäisessä arjessa. Tarjoamme yksilöllistä hoivaa ja yhdessä tekemistä kodinomaisessa toimintaympäristössä aina saattohoitotilanteeseen asti. Toiminta-ajatus pyrkii kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" joka tarkoittaa, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan, huomioiden asukkaiden yksilöllinen eletty elämä tapoineen ja tottumuksineen. Arjen yhteisissä toiminnoissamme huomioimme asiakkaiden erilaiset tarpeet. Olemme kodinomainen ympäristö, joten läheiset ovat tärkeä osa asukkaidemme arkea. Läheisillä on mahdollisuus omien voimavarojen mukaan osallistua asukkaan arkeen ja hoitoon.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Nämä näkyvät konkreettisesti arjessamme siten, että oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus näkyy jokapäiväisissä teoissa asukkaiden ja läheisten kanssa riippumatta ihmisen yhteiskunnallisesta asemasta, uskonnosta tai mielipiteistä. Yksilöllisyys näkyy käytännön arjessa yksilöllisten hoitosuunnitelmien toteutumisena esimerkiksi liikkumisen mahdollistavina yksilöllisinä apuvälineinä ja omannäköisen vuorokausirytmien toteutumisena. Ihmisarvon kunnioittaminen näkyy ammatillisena käyttäytymisenä kohdatessa muistisairas ihminen ja mahdollisia käyttäytymiseen liittyviä käytösoireita. Jokaisella asukkaalla on oma huone/koti, jonka arvo yksityisyyden kunnioittamisena näkyy päivittäin kohtaamisessa. Itsemääräämisoikeus ja autonomia näkyy jokapäiväisessä kohtaamisessa ruokailujen yhteydessä, asustevalintojen tekemisenä sekä mahdollisuutena kieltäytyä aktiviteeteista. Toimintaperiaatteista hyvän tekeminen ilmenee siten, että huolehdimme asukkaidemme jokapäiväisistä toiminnoista omatoimisuuteen tukien puhtaudesta, riittävästä ravitsemuksesta, sairauteen liittyvien oireiden tarkkailuna. Vahinkojen välttäminen näkyy hoivan arjessa mm. painehaavojen ja kaatumisten ennaltaehkäisyssä hoitotyön keinoin.

Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemus -valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa asiakaskokemukseen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO- valmentaja käy säännöllisesti asiakaskokemukseen liittyviä teemoja keskustellen ja osallistaen henkilöstöä. Valmennuksilla on myös tärkeä tehtävä muutosmatkamme teemojen edistämässä, joita ovat ihmisten välisen hyvän kohtaamisen muodostuminen, palautteen saaminen ja antaminen sekä mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyvyydestä. ASKO-valmennus on attendolaisille eräänlainen työkalu muutosmatkamme toteutumisessa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Kalliohoiviin liittyviä mahdollisia riskitekijöitä ja niiden vastuualueet.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Laatukoordinaattori Maarit Vehovuori, Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja Heli Haatainen
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja hoivakodin johtaja Heli Haatainen.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit.** Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.

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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Attendo Kalliohovissa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytaoheissa. Vastuualueet käytännön arjessa:

- **Tiiminvetäjä** tunnistaa hoivakodin kehitystarpeita ja kehittää niitä yhdessä yhden mukaiseksi Attendo organisaation mukaiseksi, on henkilöstön tukena muutostilanteissa ja kouluttaa käytännön tarpeissa.
- **Lääkevastaavat** huolehtivat lääkeshoidon kokonaisvastuullisuudesta, koneellisen annosjakelun yhdyshenkilöt, lääkeperehdytys ja näyttöjen vastaanotto, lääkeshoitosuunnitelman laadinta yhdessä yksikön johtajan kanssa
- **Apuvälinevastaavat** huolehtivat asukkaiden apuvälineiden hankinnasta ja toimivat yhdyshenkilöinä apuvälinelainaamoon, ottavat vastuun asianmukaisista apuvälineistä. Tekevät yhteistyötä fysioterapeuttien kanssa.
- **Logistiikkavastaavat** huolehtivat hoitotarviketilaukset ja huolehtivat tavarakerrosta sekä varaston yleissiisteydestä.
- **Inkontinenssivastaavat** huolehtivat säännölliset tilaukset ja ohjeistavat työyhteisöä inkontinenssisuojien tarpeen määrittämisessä ja käytössä sekä kouluttavat säännöllisesti.
- **Aktiviteettivastaavat** suunnittelevat ja kehittävät arjen aktiviteetti toimintoja kanssa, suunnittelevat ennalta kuukausiohjelmat. Tiedottavat läheisiä vuoden aikoihin liittyvistä aktiviteeteista.
- **Somevastaavat** päivittävät hoivakodin omaa instagram tiliä hyvien nettietiketien mukaisesti
- **Turvallisuusvastaava** perehdyttää uudet ja vanhat työntekijät turvakävelyn avulla säännöllisesti

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 tartuntatauti tilanteesta.
- 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 käsihuuhdetta, 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 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 infektiota.

<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 suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön tartuntatautilääkärin ohjeen mukaan
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan läheisille informointi yksikön johtajan toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - 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 lääkemuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääkehoitoa 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.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita*: Varmistetaan, että hoitavia ja avavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkemien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako*: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, 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 varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan 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 työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan 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 kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy kirjallisesti tulostettuna Sävelen työhuoneesta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Add Systems -järjestelmään. Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomakkeet käsitellään systemaattisesti kuukausipalaverissa henkilöstön osallistuessa juurisyiden analysoimiseen työpajatoimintana.
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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. 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.
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. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta ja tulostettuna Sävelen työhuoneen kansliassa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
7. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio HILKKA - järjestelmään viestinä, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Attendon sisäinen tiedotuskanava ATSO – sovellus on myös tiedonkulun apuväline.
8. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote Kalliohovissa tapahtuu infotaulun kautta. Tarvittaessa omaisille/läheisille soicitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Uudet työntekijät käyvät omavalvontasuunnitelman yhdessä perehdyttäjän kanssa osana Attendon perehitysmatkaa.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Heli Haatainen

Omaavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma löytyy julkisesti sähköisenä Attendo Kalliohovin nettisivuilta sekä Kalliohovin eteisessä olevasta hyllyköstä, josta se on saatavilla mielenkiinnon mukaan. Läheisiä ja henkilöstöä informoidaan läheiskirjeenä omavalvontasuunnitelman vuosittaisesta päivityksestä ja henkilöstölle tiedotetaan HILKKA-tietojärjestelmän kautta viestinä luettavaksi. Uudet työntekijät perehytyvät omavalvontasuunnitelmaan osana Attendon perehitysmatkaa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

5.2.1 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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muututtua.

Asukkaan muuttaessa hänelle nimetään omahoitaja. Hoitoneuvottelu pidetään noin kuukauden sisällä asukkaan muuttamisesta Kalliohoiviin. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asiakkaan sairauksia, lääkkeitä, toimintakykyä ja tarpeita yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa. Mukana hoitoneuvottelussa on asukas itse, lääkäri, sairaanhoitaja, mahdollisuuksien mukaan myös nimetty omahoitaja ja läheinen sekä fysioterapeutti. Nimetty omahoitaja huolehtii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä säännöllisesti 3 kuukauden välein, tai tarvittaessa asukkaan tarpeiden muuttuessa. Omahoitaja huolehtii säännöllisesti tapahtuvien testien tekemisestä (MNA 2 x vuodessa, MMSE 1 x vuodessa, RAVA 1 x vuodessa). Omahoitaja huomioi asukkaan palvelutarpeita kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi apuvälineiden tarpeita ja muiden tukipalvelujen tarpeita. Omahoitaja huolehtii myös säännöllisestä läheisyhteistyöstä, joka tarkoittaa vähintään kerran viikossa yhteydenpitoa tai sovitusti läheiseen asukkaan kuulumisista.

5.2.2 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 Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään kolmen kuukauden välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehytyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Kalliohovissa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan osallistuu tarpeen mukaan ja asiakaskohtaisesti Attendon fysioterapeutti tehden kuntoutussuunnitelman.

5.2.3 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 läheisen kanssa vahvistetaan ja tuetaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan kuuntelemalla asukkaan omia toiveita mahdollisimman pitkälle. Huomioidaan asukkaan yksilöllisyys ja toiveet esimerkiksi ruokailuissa, aktiviteettien ja omahoitaja hetkissä. Asukkaan toiveet ja päivittäinen vointi huomioidaan, kysytään asukkaan mielipidettä ja toimitaan sen mukaan. Annetaan aikaa ja tuetaan asukasta myös omatoimisuuteen huomioiden hänen toimintakykynsä sekä voimavarat. Vahvistamme asukkaan osallisuutta, toimintakykyä ylläpitävällä toiminnalla hoitotyössä, aktivoidaan asukasta siinä, missä hän voi toimia itse omatoimisesti, ohjattuna tai autettuna. Huomioidaan asukkaan yleisvoinnin ja mielialan muutokset päivissä. Hankalissa tilanteissa keskustellaan ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Hoitajina huomioimme myös asukkaan

turvallisuuden ja hyvän perushoidon. Asukkaan kieltäytyessä päivittäin tapahtuvista hänen hyvinvoinnilleen ja terveydelleen tärkeitä toimista, keskustellaan asukkaan kanssa, annetaan aikaa ja asukkaan kieltäytyessä siinä hetkessä, avustamme toimet hänelle myöhemmin, kun asukas yhteistyökykyisempi.

Vaikeita tilanteita käsittelemme työyhteisössä ja moniammatillisessa tiimissä keskustelemalla, kuinka toimimme asukkaan itsemääräämisoikeutta loukkaamatta, mutta kuitenkin asukkaan hyvinvoinnista huolehtien. Mietimme keinoja, kuinka voimme haastavista tilanteista selvittää: asukkaan kohtaaminen, hänen oman osallisuutensa hyödyntäminen, asukkaan luontaisen rytmien huomioiminen. Mikäli tilanne on hankala ja lääkkeettömät hoitotyön keinot eivät auta, tarvittaessa konsultoimme lääkäriä sairauden käytösoireiden haasteita.

Muistisairaiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja mielipiteen toteutumisessa on tilanteita, jolloin tarve hyvään hoivaan ja turvallisuuteen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen voi kääntyä itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Tämänkaltaisia tilanteita käytännössä näyttäytyy esimerkiksi hygienian hoitoon liittyvät eettiset tilanteet verrattuna itsemääräämisoikeuteen. Näissä tilanteissa hoitotyön ammattitaito muistisairauteen liittyvien käytösoireiden hallinnassa on oleellista.

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.

Rajoittamistoimenpiteen kestoa seurataan Kalliohovissa kalenteroimalla uusimisen tarpeet. Lääkäri ja hoitajat arvioivat asukaskohtaisesti tarvetta rajoittamistoimenpiteille. Lääkäri kirjaa päätöksen pegasokseen asukkaan riskitietoihin. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun asukkaan oma hyvinvointi ja turvallisuus sitä vaati. Rajoittamistoimenpiteitä aloittaessa ollaan yhteydessä myös läheiseen ja keskustellaan rajoittamistoimenpiteistä. Sänkyjen laidat ja haaravyö voivat olla käytössä silloin, kun asukkaan oma toimintakyky ei ole turvallisista toimintakyvyn laskun ja kaatumisriskin vuoksi. Hygieniahaalaria voidaan käyttää asukkailla, joilla esiintyy eritteillä sotkemista tai riisuuntumista. Ovien lukitsemista käytetään joidenkin asukkaiden/ omaisten pyynnöstä oman rauhan ja yksityisyyden säilymistä vuoksi. Rajoittamisen tarvetta arvioidaan, kirjataan ja tarpeen muuttuessa rajoitteet voidaan purkaa. Tarvetta seurataan hoitajien huomioiden perusteella, lääkäri huomioi rajoitteiden päivittämisen/ uusimisen 3 kk välein asukkaiden riskitietoihin. Akuuttitilanteissa hoitajat ottavat suoraan yhteyttä lääkäriin, lääkäri kirjaa rajoittamisluvat Pegasokseen riskitietoihin. Taide- ja kulttuuripainotteisuus näkyy rajoittamistoimenpiteiden kuvasympoliikassa ja niiden merkitsemisessä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, 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 potilasasiain osastoon. Tilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi kuukausittaisessa palaverissa.

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 Kalliohovissa haluamme vahvistaa, tukea ja hoivata ikäihmistä, joka meillä Attendo kodissa asuu. Työskentelemme sen eteen, että ihminen, joka meillä asuu, tuntee olevansa vaikuttamassa omaan elämään ja elävänsä omannäköistä elämää. Työskentelemme sen eteen, että asukas kokee olonsa turvallisiksi, kokee häntä kohdeltavan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukkaat osallistetaan aktiivisesti suunnitteluun.

Haluamme olla tukemassa myös läheisiä asukkaiden kanssa arjessa toimimiseen. Asukkaan muuttaessa Kalliohoiviin, järjestetään hoitoneuvottelu. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asukkaan hoitoon liittyvät tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvotteluun osallistuminen mahdollistetaan asukkaalle ja läheiselleen. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Läheiset koetaan tärkeänä ja luonnollisena osana asukkaidemme elämää ja arkea. He ovat tervetulleita vierailulle Attendo kotiin omien mahdollisuuksien mukaan terveysturvallisesti. Heillä on mahdollisuus osallistua yhteisiin toimintoihin, kuten virikehetkiin ja päiväkahvitetuille. Nyt koronan aikaan ominaista on läheisyhteistyö puhelinten välityksellä sekä läheiskirjeiden muodossa. Yhteisiä läheistapahtumia emme ole voineet järjestää johtuen koronaepidemiasta. Viikko-ohjelmat ovat

näkyvillä ryhmäkotien näkyvillä paikoilla. Läheisiä tiedotetaan vuosittaisesta sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman päivityksestä sähköpostilla tai perinteisellä kirjeellä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy Kalliohovin eteisen esitehylyköstä sekä sähköisesti Kalliohovin internet sivustolta.

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. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämissideoiden keräämiselle. Koronaepidemian aikana terveysturvallisuus on ollut tärkeä toiminnan suunnittelun ja toteutuksen kohde.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 3 x vuodessa.

Attendo Kalliohovissa on käsintehty postilaatikko, johon voi jättää myös palautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2022. Kalliohovin asiakastytyväisyys-kyselyjen painopistealueet vuodelle 2022 ovat luotu asukkaiden ja läheisten näkökulmasta. Asukkaiden näkökulmasta painopistealueena on osallisuuden tukeminen osana omannäköistä elämää päivittäisten toimintojen yhteydessä yksilöllisen toimintakyvyn mukaan. Läheisten näkökulmasta vuoden 2022 painopistealueena on tiedonkulku läheisten ja omahoitajan välillä.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kuopion kaupungin palveluohjauspäällikkö

Hanna Jokinen 044 718 3303

hanna.jokinen@kuopio.fi

Attendo Kalliohovin johtaja

Heli Haatainen 044 494 4460

heli.haatainen@attendo.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Antero Nissinen sosiaaliamies

Kuopion kaupunki 044 718 3308 (puhelinajat ma, ke ja to klo 9–11)

sosiaaliamies@kuopio.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Attendo Kalliohovissa yhteystiedot ovat näkyvillä Sävelen ryhmäkodin ilmoitustaululla. Sähköisesti sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät Kuopion kaupungin nettisivuilta osoitteesta: www.kuopio.fi.

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 voimavaransa 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.

Kalliohovissa asiakkaan muuttaessa yksikköön elämäntapa, mielipuhut, ja hyvinvointia tuottavat asiat ja omannäköiset elämäntavat kartoitetaan ja kirjataan. Hyvinvoinnin edistäminen näkyy:

- Asiakkaiden yksilöllisenä vuorokausirytmien tunnistamisena; asiakkaat heräävät ja menevät nukkumaan omaan tahtiin. Vuorokausirytmien ohjataan, tuetaan ja seurataan sekä kirjataan riittävän levon saamiseksi.
- Perushoito hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä yksilöllinen toimintakyky huomioiden
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet ja terveyteen liittyvät mittaukset jaksotetaan ja suunnitellaan asiakkaan tottumusten mukaisesti yhdistäen päivän kuntoon.
- Ravitsemushoito rytmittää päivän kulkua, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden ja omannäköisen elämän mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisöllisiin virikkeisiin huomioiden henkilökohtaiset toiveet. On mahdollista kieltäytyä ja levätä.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (suomalainen kulttuuri, musiikkihetket, lukuhetket, askartelut tai hengellistä toimintaa ulkoilu huomioiden).

Omaohitaja osallistuu päivittäiseen toimintaan ja sen suunnitteluun sekä on yhteydessä läheisiin. Kalliohovissa järjestetään kerran viikossa fysioterapeuttien organisoima muistikuntoutus ja yksilöllisiä fysioterapeutti käyntejä järjestetään yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaan yhteistyössä läheisten kanssa.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAVA mittaukset asukkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoidon toteutusta ja vaikutusta arvioidaan päivittäin ja tehdään kirjauksia Pegasokseen. Lähihoitajat informoivat huomioistaan sairaanhoitajalle, joka vie tarvittaessa huomioita eteenpäin lääkärinkierrolle.

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

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omaohitajahuomiot 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 omaohitaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan 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 kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksena. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoidon toteutusta ja vaikuttavuutta arvioidaan päivittäin ja tehdään kirjauksia Pegasokseen. Lähihoitajat tiedottavat huomioistaan sairaanhoitajalle, joka vie tarvittaessa huomioita eteenpäin lääkärinkierrolle.

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

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

Kalliohovissa aamupala tarjoillaan aikaisille herääjille asiakaslähtöisesti (asukkaan oman luonnollisen rytmin ja itsensä määräämisen mukaisesti) klo 5–10, lounas noin klo 12–13, päiväkahvit klo 14–15, päivällinen klo 16–17 ja iltapala n. klo 19–22 aikaan. Muutamat asukkaista haluavat juoda päiväkahvit lounaan jälkeen ja osa asukkaista on tottunut perinteiseen päiväkahvi aikaan. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Aamupala voidaan tarjoilla asukkain oman huoneeseen tai oleskelutilan saliin. Kalliohovin keittiö toimii satelliittikeittönä. Kalliohovissa on mahdollisuus ripotella suolalisä. Ruokahuollosta vastaa ohjaaja Tuija Kovero- Tapaninen. Ravitsemusvastaavana toimii hoiva-avustaja ja lh. opiskelija Tanja Laitinen.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: 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 elintarvikkeiden 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 nautittu 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 vuosittain yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Kalliohovissa käsihygienian huolehtiminen on osa ammatillista toimintaa ja siihen ohjeistetaan eteisen käsi pesupisteen luona kirjallisesti niin henkilöstölle, vierailijoille kuin läheisillekin. Asiakkaiden hygieniakäytänteistä huolehditaan päivittäisten toimintojen yhteydessä ja ruokailutilanteissa syövien asukkaiden kädet huolehditaan ja ohjataan pestyiksi. Tarvittaessa käytetään kertakäyttöisiä kosteuspyyhkeitä. Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) nfektiohoitajaa voidaan tarvittaessa konsultoida.

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. Kalliohovissa on hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus toimii tässä tehtävässä.

Koronaepidemian aikana noudatamme THL:n sekä SHP hygieniaoheistuksia tartuntojen ehkäisemiseksi. Kirurgiset suu- nenä suojaimet ovat käytössämme sekä tehostettu käsihygienia. Myös päivittäinen siivous on tehostettua koronaepidemian aikana.

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.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Attendo Kalliohovin vastuulääkäri Esa Jolkkonen/ oma terveyskeskus. Lääkäri on läsnä yksikössä joka toinen keskiviikko ja joka toinen viikko etänä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön hoitohenkilökunta vastaa määräysten toteuttamisesta, vasteen seurannasta sekä noudattaa saatuja ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävää yhteistyötä toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito hoidetaan KYSissä tai sairauden luonteen vuoksi Kuopion terveyskeskuksen päivystysyksikössä. Hoitajat kirjaavat pegasokselle hoitotyön yhteenvedon ja laittavat asukkaan mukaan kopion asukkaan kansiossa säilytettävästä hoitotahdosta sekä lääkelistasta. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- toimintaohje

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112, josta anetaan tilanteeseen lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka säilytetään hoitajien työpisteessä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi, mikäli on kyse henkilöstön tai vierailijan äkillisestä kuolemantapauksesta.

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. Jokaiselta asukkaalta mitataan vähintään kerran kuukaudessa verenpaine ja paino, tarvittaessa lääkärin ohjeistuksen mukaan useammin. Lääkäri on määritellyt vuosittain otettavat laboratorionäytteet. Sairaanhoitaja ja koulutuksen ja näytöt antaneet lähihoitajat ottavat laboratorionäytteet. Sairaanhoitaja vastaavat vuosilaboratorionäytteiden toteuttamisesta. Asukkaan lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan arjessa ja kirjataan Pegasokseen. Tarvittaessa sairaanhoitaja tai vuoron vastuuhoitajat ovat yhteydessä lääkäriin. Lääkäri tekee lääkityksen kokonaisarvioinnin vuosittain.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo kalliohovin vastuulääkäri Esa Jolkkonen ja sairaanhoitaja Elina Chevassus.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja Elina Chevassus, lääkeluvallinen lähihoitaja ja yksikön johtaja Heli Haatainen. 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.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Esa Jolkkonen

Lääkäri vastaa lääkemuuoksista ja niiden kirjaamisesta. Hän tekee tarvittavat merkinnät potilastietokantaan. Sairaanhoitajan vastuulla on viedä nämä potilaan lääkelista kansioon sekä hoitajien tietoon. Viikonloppuisin sekä iltaisin myös lääkeluvalliset lähihoitajat tekevät tarvittavat muutokset. Sairaanhoitaja tulostaa uuden lääkelistan lääkekansioon ja merkitsee muutokset selkeästi. Jääkaappisäilytettävistä antibiooteista ym on selkeä ohje lääkelaatikossa asukkaan lääkkeiden kohdalla. Hoitajat seuraavat lääkemutoksen jälkeen asukkaan vointia sekä kirjaavat potilastietojärjestelmään voinnin muutokset. Sairaanhoitaja seuraa itse omien havaintojensa pohjalta sekä kirjausten perusteella vaikuttavuutta ja tarvittaessa raportoi lääkärille jatkotarpeista. Jokaisen hoitajan vastuulla on lukea uusimmat lääkärin kommentit sekä perehtyä asukkaan lääkelistaan. Lääkemuuoksista sairaanhoitaja tekee myös HILKKA-koosteen sekä tiedottaa aamuraportilla. Kirjaus, raportointi ja havainnointi ovat jokaisen velvollisuus, tällöin asukkaan lääkehoidon arvio on jatkuva. Vuorossa työskennellessään sairaanhoitaja toimii vuoron lääkevastaavana. Työvuorolistaan on erikseen merkattu jokaiselle ryhmäkodille oma vuoronlääkevastaava erillisellä työvuorokoodilla.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Kalliohovin iäkkäiden ja muistisairaiden asiakkaiden saumattomat hoitokeitit ovat erityisen tärkeitä. Asukkaiden verikokeet otetaan tyypillisesti maanantaisin ja näiden verikokeiden kuljettaminen ja yhteystietojen laittaminen asiakkaan näytteiden mukana varmistetaan eri toimijoiden välinen yhteistyö. Näytekuljetukset kuljetetaan pienessä ja suljetussa riasassa ja näytteet kuljettavat Attendon vaihtolovelvollinen lähetti. Mikäli muistisairaalla asiakkaalla on tarve käyttää poliklinikka palveluita tai taksi palveluita, korostetaan erityisen tärkeäksi saattajan jja yhteistyökumppanin katkeamatonta tiedonkulkua eri toimijoiden välillä kirjallisesti ja suullisesti.

Attendo Kalliohovissa on käytössä tilaajan edellyttämä Pegasos -potilastietojärjestelmä. Pegasoksen yhteydessä on SBM-järjestelmä, jonka kautta koordinoidaan asukaspaiikkojen vapautumista ja täyttöö Kuopion kaupungin kanssa. Kalliohovin muita yhteistyökumppaneita ovat Kuopion kaupungin terveyskeskus, Islab, kotisairaala, Fysio Senior, taksit, Kys poliklinikat. Lisäksi teemme sisäistä yhteistyötä Attendo Aurinkopuiston jakelukeittiön kanssa.

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. Attendo Kalliohovin alihankkijoina toimii kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Oy, joka hoitaa ja vastaa kiinteistön ja pihamaan kunnosta. Pihamaa on yhteinen As Oy Ukkokodin kanssa ja heidän isännöintinsä vastaa Isännöintikulma Oy Jari Rytkönen ja heidän kiinteistöhuollostansa vastaa talokeskus. Kolmen rakennuksen pihatöitä tekee siis kaksi kiinteistöhuoltoyhtiötä omine määritellyine vastuualueineen. Kalliohovin keittiö on satelliittikeittiö, jonka ruokahuollosta vastaa Attendo Aurinkopuiston jakelukeittiö.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Vaipat: TENA

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco

Toimistotarvikkeet: Lyreco

Työvaatteet: Segers

Kiinteistöhuolto: Coor Oy

Jätehuolto: Jätekuikko Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään., **Hoivakodin johtaja 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 lääkahoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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 17 työntekijää / 32 asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 22 tt. / 32 asiakas.
- Yksikön esimies on Heli Haatainen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja Terveystieteiden maisteri, hoitotyön johtaminen.
- Yksikössä on yhteensä 1 tiiminvetäjä-sairaanhoitajaa, 17 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa ovat siivooja ja hoitoapulainen. Tarpeen mukaan poissaoloihin käytetään sijaisia.
- 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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

Rekrytinnista 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. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Lisää tähän, miten yksikössä perehdytään omahoitajan tehtäviin sekä omahoidettavan asioihin

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 esihenkilön 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 esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Kalliohoivi toimii kaksikerroksissa rakennuksessa. Kalliohovissa on yhteensä 32 asiakashuonetta. Huoneet ovat 22,5 m² (32kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa yksilöllisesti.

Yksikössä on kolme ryhmäkotia (Tahti ja Tempo yläkerrassa ja alakerran Sävel). Tahti ja Tempo sijaitsevat toisessa kerroksessa, jossa on 22 asukaspaikkaa. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitseva Sävelessä on 10 asukaspaikkaa. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi ja parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 1.kerroksessa.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotiapiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista terveysturvalliset olosuhteet huomioiden.

Esim. Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoitajat 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 mieluumysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitösiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Kalliohovissa on käytössä 9Solutions -hoitajakutsujärjestelmä. Sen kautta 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 laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Hoitajille on hankittu myös hälytysjärjestelmä 9Solutionin kautta, jossa hoitajat voivat hälyttää toisilleen lisäapua käytännön työssä asukasturvallisuuden ja työturvallisuuden vuoksi. Käytössä on kulunvalvonta- ja liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla ei ole kameravalvontaa. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

9Solutions puh.020 752 9055

Vastuuhenkilöinä Kalliohovissa lähihoitaja Soile Partanen, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja Kalliohovin johtaja Heli Haatainen.

heli.haatainen@attendo.fi

Puh. 044 494 4460

Kalliokatu 2 C

70600 Kuopio

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. Niitä säilytetään Kalliohovin N-aseamalla kohdassa laitteet.

Kalliohovissa asiakkaiden hoidossa käytetään tarvittavia apuvälineitä kuten pyörätuoleja, rollaattoreita tai nostolaitetta. Lisäksi käytetään verenpaine- ja verensokerimittareita, saturaatiomittareita, kuumemittaria ja hoivan ergonomiasänkyä. Asiakkaan omahoitaja, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus elina.chevassus@attendo.fi Puh. 044 494 3577

Kalliohovin johtaja Heli Haatainen heli.haatainen@attendo.fi Puh. 044 494 4460

Attendo Kalliohoivi

Kalliokatu 2 C

70600 Kuopio

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 Attendon sisäisestä tiedotuskanava ATSON perehdytysalusta VALOsta. Jokainen työntekijä suorittaa pakollisen GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitason laadittu tietoturva- ja tietosuoja- ja 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 tietosuoja- 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 esihenkilön tiedot

Heli Haatainen
044 494 4460
heli.haatainen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön kehittämissuunnitelmaa rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Koronaepidemian aikana tämä toiminta on ollut terveysturvallisesti haastavaa. Asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyjen pohjalta 2021 on rakennettu Attendo Kalliohovin 2022 kehittämissuunnitelma. Asukkaiden näkökulmasta kehittämiskohteena on osallisuus ja vaikuttamisen tunteen lisääntyminen. Läheisten näkökulmasta kehittämissuunnitelmaan otettiin tavoitteeksi tiedonkulku ja aktiivisemmat yhteydenpidot omahoitajan ja läheisen kanssa. Lisäksi henkilöstön tyytyväisyyskyselyn perusteella kiireen käsittelyä LEAN työkalun avulla osallistaen myös Attendon luottamushenkilön sekä työsuojeluvalluutetun.

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

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön 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 syksyllä 2021 ja tullaan seuraavan kerran toteuttamaan keväällä 2022. Ulkoinen auditointi on toteutettu Attendo Kalliohoiviin syksyllä 2021.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kuopiossa 28.3.2022	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Heli Haatainen

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/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 oma toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.