

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..... | 7 |
| 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN..... | 8 |
| 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA..... | 9 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) | 9 |
| 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA | 9 |
| 4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) | 10 |
| 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT | 11 |
| 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO..... | 11 |
| 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA..... | 11 |
| 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA | 12 |
| 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) | 12 |
| 4.4.1 HENKILÖSTÖ..... | 12 |
| 4.4.2 TOIMITILAT | 13 |
| 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..... | 14 |
| 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)..... | 14 |
| 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 15 |
| 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)..... | 16 |
| 11. LÄHTEET | 18 |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE..... | 18 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | | |
|--|--|---|--|
| Palveluntuottaja | | Kunnan nimi: Saarijärvi | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Hoivakoti Misteli Oy | | Kuntayhtymän nimi: Saarikka | |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1877040-9 | | Sote -alueen nimi: Keski-Suomi | |
| Toimintayksikön nimi Attendo Herajärvi | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Saarijärvi | | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen –vanhukset 50 asiakaspaikkaa Palveluasuminen –vanhukset 9 asiakaspaikkaa | | | |
| Toimintayksikön katuosoite Mittarinpolku 3-5 | | | |
| Postinumero 43100 | | Postitoimipaikka Saarijärvi | |
| Toimintayksikön vastaava esimies Partala Sirkka | | Puhelin 040-1380222 | |
| Sähköposti sirkka.partala@attendo.fi | | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 9.8.2019 | | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Uuden toimintayksikön Attendo Herajärven lisääminen palveluntuottajan Attendo Hoivakoti Misteli Oy:n lupaan | | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 9.8.2019 | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | | |
| Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet tilataan Lyreco oy Talonmiespalvelut Toni Erkkö Ky | | | |

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

Toiminta-ajatus

Attendo Herjärven yksikkö on kaksikerroksinen palvelukoti, jossa on lisäksi 2 niin sanottua välikerrosta. Toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöllistä, tehostettua ympärivuorokautista asumis-, hoiva- ja kuntoutuspalvelua ikäihmisille. Asukaspaikkoja on 59, joista 50 on tehostetun palveluasumisen paikkoja ja 9 tavallista palveluasumista. Tavoitteena on tarjota turvallinen elinympäristö sekä mahdollisuudet hyvään ja virikkeelliseen elämään. Herjärven asukkaat asuvat pääsääntöisesti elämänsä loppuun saakka hoivakodissa ja saattohoito on luonnollinen tapahtuma hoivakodilla. Yhteisöllisyys on vahvasti näkyvässä arjessa ja hoitajat huolehtivat siitä, että kaikki saavat osallistua tapahtumiin omien voimavarojensa mukaisesti. Hoivakodilla järjestetään musiikkivierailuja mahdollisimman paljon. Omaiset huomioidaan tärkeänä osana asukkaan hoidossa. He ovat aina tervetulleita ja kodissa järjestetään paljon yhteisiä hetkiä asukkaiden ja omaisten kanssa. Jokaisen asukkaan kohdalla kartoitetaan muiden palvelujen tarve. (Fysioterapia, hammashoito, kampaaja, lymfa-hoito, jalkahoito) Nimetty hoivakodin lääkäri Tapani Kiminkinen on puhelimitse tavoitettavissa ympäri vuorokauden, mutta lääkäriasiat pyritään keskittämään arkisin 8-16 väliselle ajalle.

Tehtävänäimme Hoivakoti Herjärvellä on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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.

Välittämällä 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.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Jokaisen asukkaan voimavarat kartoitetaan jo tulovaiheessa ja toimintakykyä tuetaan ja vahvistetaan hoitotoimien yhteydessä.

Attendo Herjärvellä on nimetty asiakaskokemus-valmentaja. (ASKO-valmentaja) jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen hoivakodin arkeen. Asko-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää jatkossa yllä keskustelua eri teemoihin liittyen. Keskustelut toteutetaan pienissä ryhmissä ja niistä tehdään erillinen muistio, joka tallennetaan sähköiseen Add-system- laatuajrjestelmään. Attendo on aloittanut muutamat 2021, jonka pohjalta on suunniteltu karttakeskustelut, joihin osallistuu koko henkilöstö.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Yleisestä perehdytyksestä vastaa yksikön päällikkö ja lääkehoidon perehdytyksestä yksikön sairaanhoitaja. Riskit kartoitetaan vuosittain ja ne lähetetään työterveyshoitajalle. Vuorotyötä tekevät käyvät 3 vuoden välein työtervestarkastuksissa. Hoitotyö on henkisesti kuormittavaa työtä. Kaikilla asukkailla on muistisairautta. Ajoittain on myös väkivaltaa asukkaiden taholta työntekijöitä kohtaan. Haastavia tilanteita on käsitelty työyhteisön kesken kuukausittain tiimipalaverissa.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Lääkehoitosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Kirsi Kämäräinen ja hän seuraa lääkehoidon toteuttamista. Kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla on ajantasainen vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa. Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja lääkehuoneen/lääkejääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin. Lääkkeet hävitetään asianmukaisesti ja lääkehävikki kirjataan paperilomakkeille. Lääkepoikkeamat kirjataan sähköiseen järjestelmään ja poikkeamat käsitellään joka kuukausi tiimipalaverissa. PKV- ja N-lääkkeistä pidetään kulutuskortteja ja apteekin sähköinen järjestelmä huolehtii muiden lääkkeiden kulutuksesta.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely: GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle ja salattua sähköpostia käytetään, jos sähköpostitse joudutaan välittämään henkilökohtaisia tietoja. Asukastiedot tulostetaan ja toimitetaan Saarikan potilasarkistoon heti kun asukas poistuu yksiköstä. Tietosuojasta vastaa yksikön johtaja Sirikka Partala

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
Henkilöstömitoitus on 0,63 ja sitä seurataan Wopla-työvuorosunnittelun avulla. Tilapäisiä sijaisia on ollut hyvin saatavilla ja lyhytaikaisiin poissaoloihin pyritään aina hankkimaan sijainen. Tehtäväkuvat on päivitetty jokaisen työvuoron osalta ja uusi henkilö perehdytetään jokaiseen työvuoroon.
- Palveluprosessiin liittyvät riskit kartoitetaan, tehdään suunnitelma ja nimetään vastuhenkilö seurannalle vuosittain. Riskit arvioidaan uudelleen puolen vuoden ja vuoden kuluttua.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; Yksikön tilat ovat avarat ja esteettömät. Yksikössä on automaattinen palo- ja sammutin laitteisto. Pääovessa on sähköinen lukitus, jotta asukkaat eivät pääse ulos omatoimisesti. Yksikössä on nimetty apuvälinevastaava ja määräaikaishuollot tehdään vuosittain. Asukkaiden apuvälineet lainataan Saarijärven terveysaseman apuvälineyksiköstä ja niiden huolto tapahtuu asianmukaisesti. Yksikössä on 2 henkilönostinta ja 2 suihkulaveri käytössä. Uhkaavista tilanteista tehdään poikkeamolomakkeet ja ne käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa. Tapaturmista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle välittömästi. Poikkeamien käsittelystä ja tapaturmailmoituksista vastaa yksikön päällikkö Sirkka Partala.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Vastuualueet jakautuvat vakituisten työntekijöiden kesken. Päävastuu on yhdellä työntekijällä ja osavastuu toisella. Vastuualueet on yhdessä jaettu tiimipalaverissa ja taulukko on päivitetty 3/2021.

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 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/infektiotaudit-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 yhden hengen 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
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - Yksikön sairaanhoitajat ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin (Saarijärven apteekki) ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Asiasta keskustellaan myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääke muutokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *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 suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä *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 suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan 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:**
2. 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, määrittellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tietokoneella tallennettuna. Poikkeaman kirjaa hoitaja, joka on poikkeaman havainnut. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori tai yksikön johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality- ohjelmaan ja poikkeamat käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
3. 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. Poikkeamia tarkastellaan aina asukaskohtaisesti ja jos sama poikkeama toistuu, mietitään mitä mahdollisuuksia on vaikuttaa/korjata poikkeava tilanne. 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.
4. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
5. **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. Lomake löytyy myös tulosteena kanslian ilmoitustaululta. 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. Tiimipalaverissa on käyty läpi ilmoitusvelvollisuus ohjeistus koko henkilöstön kesken tammikuulla 2021.
6. 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.
7. **Muutoksista tiedottaminen**
8. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Jokainen ryhmäkoti pitää kerran viikossa viikkopalaverin josta laaditaan muistio. Viikkopalaverissa käsitellään asukkaan hoitoon ja päivittäiseen työhön liittyviä asioita. Koko talon yhteinen kuukausipalaveri pidetään kerran kuukaudessa, jossa käsitellään henkilöstöä ja koko taloa koskevia asioita. Tästä tehdään muistio ja vaaditaan lukukuittaus kaikilta. Lisäksi sairaanhoitajat pitävät kerran viikossa palaverin, jossa käsitellään asukkaiden hoitoon/lääkitykseen liittyviä asioita. Atso-sovelluksen kautta tiedotetaan koko Attendoa, että omaa yksikköä koskevia asioita. Myös työntekijät voivat viestittää tai antaa palautetta Atson kautta.
9. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Hoivakodin johtaja lähettää vähintään 2 kertaa vuodessa uutiskirjeen omaisille jossa kerrotaan hoivakodin toiminnasta ja tapahtumista.

Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli. Sairaanhoidaja tiedottaa omaisia ja asukkaita lääkärintarkintaan ja hoitoon liittyvissä asioissa ja omahoitaja on yhteydessä arkipäivän käytäntöön liittyvissä asioissa (käyttöraha, vaatehankinnat, yms). Omahoitaja sopii läheisen kanssa, miten usein he toivovat yhteydenpitoa. Osa omaisista toivoo yhteydenpitoa kerran viikossa osa harvemmin. On myös asukkaita joilla ei ole omaisia.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan 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. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty yhteisessä tiimipalaverissa marraskuulla 2020 ja maaliskuulla 2021 henkilöstöpalaverissa on tehty tyytyväisyyskyselyjen pohjalta kehittämissuunnitelma, joka on liitetty omavalvontasuunnitelmaan.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Sirkka Partala

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 omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Uusille työntekijöille tiedotetaan omavalvontasuunnitelmasta ja omaisille tiedotetaan asiasta uuden asukkaan hoivapalaverissa. Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaaliala -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 muutettua ja yhteinen palaveri pidetään noin kuukauden kuluttua, kun asukas on tullut taloon. Palaveriin osallistuvat asukas ja hänen omaiset/läheiset, palveluohjaaja, yksikön päällikkö ja sairaanhoitaja sekä asukkaan nimetty omahoitaja. Tarpeen mukaan voidaan sopia myös uusi palaveri esim. puolen vuoden kuluttua. Omahoitaja tekee hoito -ja palvelusuunnitelman palaverissa sovittujen asioiden pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan/ päivitetään puolen vuoden kuluttua tai tarpeen mukaan aikaisemmin. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: MMSE, FIM-TOIMINTAKYKYMITTARI, MNA JA BRADEN asteikko painehaavojen arvioinnissa. Omahoitajan tehtävä on huolehtia yhteydenpidosta omaisiin ja perehtyä paremmin asukkaan tarpeisiin ja elämänhistoriaan.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Yksikössä käy myös fysioterapeutti joidenkin asukkaiden luona ja toteuttaa kuntoutusuunnitelmaa asiakaskohtaisesti yhteistyössä lääkärin ja hoitohenkilökunnan kanssa. Apuvälinearvioiteihin pyydetään Saarikan fysioterapeutin arviota ja fysioterapian arviointiin osallistuu Saarikan fysioterapeutti yhdessä lääkärin kanssa.

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 osallistumisestaan 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Attendo Herajärven arkea, mutta työskentely on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Omahoitaja kartoittaa asiakkaan mieltymykset, tavat ja tottumukset ja kirjaa ne hoito- ja palvelusuunnitelmaan mahdollisimman kattavasti. Jokaisella asukkaalla on oma päivärhythmi ja sitä kunnioitetaan mahdollisimman paljon. Asukkaat voivat halutessaan nukkua aamulla pidempään tai valvoa illalla pidempään niin halutessaan. Ruokailutottumukset kartoitetaan ja niitä pyritään huomioimaan arjessa.

Vahvuudet ja voimavarat kartoitetaan ja niitä pyritään vahvistamaan kannustamalla asukasta omatoimisuuteen. Omahoitaja on tärkeässä roolissa, kun hän laatii hoito- ja kuntoisuussuunnitelman asukkaalle.

Elämänkatsomus ja sosiaaliset suhteet pyritään säilyttämään ja omahoitaja kirja ne tarkasti hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Läheisiin pidetään yhteyttä mahdollisimman paljon ja omahoitaja tai muu henkilöstö ottaa heidät aina huomioon, kun he käyvät hoivakodilla. Omaisten kanssa kartoitetaan yhdessä elämänhistoriaan liittyvää tietoa ja tämän avulla usein saadaan tietoa myös asukkaan omasta mielipiteestä.

Terveystilaan liittyvät huomiot kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jotta asukas saa tarvitsemansa hoidon ja seurannan. Sairaanhoidtaja vastaa ja seuraa terveystilaan liittyvistä asioista. Jos asukas esimerkiksi kieltäytyy hoidosta, hänelle perustellaan miksi asia on tärkeä ja mitä seuraamuksia on, jos hoito ei toteudu. Useimmiten asukas ymmärtää, kun hänelle perustellaan jatkuvasti ja tehdään välttämättömät hoidot. On tärkeää, että hoitajat voivat joustaa ja asukas voi valita sopivan ajankohdan esimerkiksi suihkulle tai hoitotoimenpiteille.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuva toimintatapa. Asukkaan oma mielipide selvitetään hänen kanssa keskustelemalla ja omaisilta saadaan paljon tietoa asukkaan elämänhistoriasta ja omahoitaja tallentaa omaisen täyttämän elämäntietomakkeen Hilikka ohjelmaan liitetiedostona.

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 on yksikön perehdyttämiskansiossa. Rajoittamistoimenpiteet ovat kirjattuna hoitosuunnitelmaan ja niistä on tehty hoitavan lääkärin allekirjoittama lupa. Jokaisen ryhmäkodin rajoittamistoimenpidetaulukko on skannattu liitetiedostona, josta hoitajat löytävät ajantasaisen tiedon ja päivämäärän, milloin lääkäri on luvannut antanut. Rajoittamistoimenpiteenä ovat turvavyöt pyörätuolissa ja sängynlaidat vuoteessa ollessa, perusteena asukasturvallisuus. Myös hygienihaalarin käytöstä on lääkärin lupa ja sen käyttö pitää aina perustua asukasturvallisuuteen. Kesto kirjataan hilikka-järjestelmään. Rajoittamistoimenpiteet käsitellään tiimipalaverissa ja jatkaminen sovitaan yhdessä lääkärin kanssa. Sairaanhoidtajat huolehtivat siitä, että rajoitteiden tarpeellisuutta tarkastellaan vähintään 3 kk välein yhdessä henkilöstön ja lääkärin kanssa.

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. Selvittämme 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 potilasasiاميةheen. Kaikki palautteet käsitellään viikkopalaverissa ja kirjataan muistioon. Asiat tarkastellaan uudelleen n 1kk kuluttua tapahtuneesta. Kaikki omaisten palautteet käydään läpi viikkopalaverissa tai tiimipalaverissa kuukausittain. Palautteet kirjataan myös sähköiseen laatu-järjestelmään. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tiimipalaverissa ja kirjataan add-system laatu-järjestelmään

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Omaisat ovat aina tervetulleita taloon, erillisiä vierailuajkoja ei ole. Omaisat huomioidaan, kun he tulevat taloon, heille tarjotaan kahvit aina tai he voivat ruokaila yhdessä asukkaan kanssa. Jos omahoitaja on työvuoressa, hän keskustele omaisen kanssa hoitoon liittyvistä asioista. Omaisilta toivotaan jatkuvaa suullista tai kirjallista palautetta hoidosta ja sen laadusta. Saatu palaute kirjataan laatu-järjestelmään. Omaisat myös kannustetaan viemään asukasta vierailulle kotiinsa tai ulkoilemaan yhdessä, jolloin vahvistetaan heidän läheisyyttä ja suhteiden säilymistä. Omaisat kutsutaan kahville, kun asukas viettää syntymäpäiväänsä. Omaistenpäivää vietetään kahdesti vuodessa. Omaisille annetaan aikaa keskustelulle, kun he käyvät tapaamassa läheistään. Omahoitaja lähettää tiedon yksikössä järjestettävistä

tapahtumista tekstiviestillä omaisille, jotta he voivat halutessaan osallistua esimerkiksi konserttiin tai retkiin. Omaiset käyvät myös pitämässä laulu-, luku- ja musiikkihetkiä hoivakodilla kaikille asukkaille. Huom: Korona aikana kaikella toiminnalla on erilliset ohjeistukset sekä vierailuihin että yhteisiin tapahtumiin. Omaisia informoidaan muuttuvista vierailuohjeistuksista. Normaalkäytänteisiin palataan heti kun korona tilanne sen sallii.

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 palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 3 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Ensimmäinen asiakastytyväisyyskysely on toteutettu loppuvuodesta 2020. Tämän pohjalta on tehty kehittämissuunnitelma 2021 joka on kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle Saarikassa muistutukset vastaanottaa palveluohjaajien esimies Heli Vertanen

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamies Eija Hiekka puh: 0402651080 puhelinaika ma-to 9-11
eija.hiekka@koske.fi Keski-Suomen osaamiskeskus Matarankatu 4 40100 Jyväskylä

Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Yhteystiedot ovat tulosteena yksikön ruokasalin ilmoitustaululla.

sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

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

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan ensimmäisen hoivapalaverin yhteydessä. Asiakkaat heräävät ja asettuvat yönille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.

Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä oman rytmien mukaisesti. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.

Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme.

Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita). Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Herajärvellä käy viikottain Lions- ja SPR:n vapaaehtoiset ulkoiluttajat ja hoitajat huolehtivat että kaikille tarjotaan ulkoilumahdollisuus. **(Tämä toiminta on keskeytetty korona-aikana ja toiminta jatkuu heti kun korona rajoitteet sen sallivat)** Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin hoitotyön ohessa kuntouttavalla työotteella.

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

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

Sairaanhoitajat huolehtivat, että säännölliset mittaukset tehdään ja kirjataan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti esim. verenpaine, paino, verenokeri. Lääkityksen muutosten yhteydessä mittauksia tehdään useammin ja ne kirjataan asukkaan huomiotehtoihin. Vaikuttavuutta arvioidaan päivittäiskirjausten perusteella. Mna-ravitsemusarviot tehdään kaikille asukkaille vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Sairaanhoitajat yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa arvioivat tehostetun ruokavalion tarpeen ja suunnittelevat yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa tarvittavat toimenpiteet, jotka kirjataan asukaskohtaisesti Hilikka –asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoitajat ohjelmoivat painonseurannan hilikka-ohjelman asiakaskalenteriin tarpeen mukaisesti.

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

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

Ruokahuollosta vastaa kokki Päivi Varvikko, joka työskentelee maanantaista perjantaihin ja hän valmistaa myös viikonlopun ruuat. Keittiö/tukityössä on 2 kokopäiväistä avustavaa työntekijää, jotka myös leipovat tarpeen mukaan.

Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä ja se päivitetään vuosittain. Osa henkilökunnasta on osallistunut Gery-ravitsemuskoulutukseen keväällä ja syksyllä 2019

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 6-10, lounas noin klo 11-12, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön tarpeen mukaan.

Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen. Asukkaan ruokatottumukset ja mieltymykset kirjataan ja niitä pyritään aina huomioimaan.

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 omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. 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 ateriaa, 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 infektiota. Yleisissä tiloissa on desinfektio-liuoksia ja ohjeita niiden käyttöön. Hoituhuoneissa ja käytävillä on ohjeistuksia ja muistutuksia käsihygieniasta.

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.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti käy yksikössä kerran vuodessa ja ohjaa asukkaat tarpeen mukaan hammashoitolaan tai hammaslääkärille.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri Tapani Kiminkinen käy yksikössä vähintään kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan tulee paikalle myös iltaisin ja viikonloppuisin. Puhelimitse lääkäri on tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Lääkäri seuraa hoidon vaikuttavuutta ja toteuttamista hoivakodilla. Yksikön sairaanhoitaja on paikalla arkisin 7-15

Kiireellinen sairaanhoito: Lähin päivystävä sairaala on Saarijärven terveysasema. Viikonloppuna ja yöaikaan päivystys on Keski-Suomen sairaala Novassa. Kun asukas lähtee päivystykseen, mukaan tulostetaan sh-lähetä.

Äkillinen kuolemantapaus Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy sähköisenä tietokoneelta. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön vastaavaa lääkäriä ja esimiestä välittömästi. Hoitava lääkäri tulee paikalle tai hän järjestää toisen lääkärin, jos on itse estynyt tulemasta paikalle. Kun lääkäri on käynyt toteamassa kuoleman, hän kirjoittaa hautausluvan ja hautaus toimisto huolehtii vainajan kuljetuksen kappeliin. Omaiset ovat mukana vainajan hakemisessa ja omaisille järjestetään tilaisuus hyvästellä vainaja ennen siirtoa. Myös vuorossa olevat hoitajat osallistuvat vainajan saattamiseen viimeiselle matkalle

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omaoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan perussairaudet ja niiden seuranta, Yksikön sairaanhoitaja huolehtivat säännölliset mittaukset Hilikka -kalenteriin ja vuorossa olevat hoitajat kirjaavat mittaustulokset. Lääkäreille tulostetaan esim. verensokeri ja verenpaineseurannat pidemmältä ajalta. Seurannasta vastaa sairaanhoitaja. Lääkäri määrää tarvittavat verikokeet ja ne otetaan Saarijärven terveysasemalla. Sairaanhoitajat ja vastaava lääkäri tekevät ns paperikierron n 3 kk välein kaikkien asukkaiden kohdalla. Vuosittaiset verikokeet laboratoriohoitaja käy ottamassa kaikilta asukkailta samalla kertaa yleensä syksyllä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Kirsi Kämäräinen ja yksikön vastaava lääkäri Tapani Kiminkinen sekä ryhmäkotien sairaanhoitajat Katja Sorri-Kelamo, Päivi Kärkkäinen, Anitta Haaman ja Fanni Honkonen.

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 lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Kirsi Kämäräinen, sairaanhoitajat Anitta Haaman, Päivi Kärkkäinen, Fanni Honkonen ja Katja Sorri-Kelamo ja lähihoitaja/tiiminvastaava Roosa Ståhl ja yksikön johtaja Sirkka Partala. Lääkäri Tapani Kiminkinen allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja tiiminvastaa Anitta Haaman, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Tapani Kiminkinen

Sairaanhoitajat toimivat kunkin ryhmäkodin lääkevastaavina. He tarkistavat, että asukkaiden lääkelistat ovat aina ajan tasalla ja lääkkeet on säilytetty oikein. Lääkehuoneen ja jääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin paperilomakkeilla. Seurannasta vastaa yövuorossa oleva hoitaja. Sairaanhoitaja tai yksikön vastaava sairaanhoitaja vie vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet apteekkiin. Hävikkilista säilytetään lääkelaatikossa.

Vuorolääkevastaavana toimii yksi hoitajista, hän kuittaa lääkekaapin avaimet ja säilyttää avaimet koko työvuoron ajan. Lääkemuutokset toteuttaa hoitaja joka on saanut ohjeen muutokseen lääkäriltä. Kaikilla lääkehoitoluvan omaavilla on oikeudet muokata lääkelistaa. Hoitaja kirjaa muutokset sekä päivittäiskirjaukseen että lääkelistalle.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, kun asukas siirtyy jatkohoitoon, hänen mukaansa tulostetaan sh-lähete suljetussa kirjekuoreessa. Jos tietoja pitää välittää sähköpostin kautta käytetään salattua sähköpostia. Yhteistyötoimijoita ovat Saarikan terveysaseman järjestämät palvelut, Keski-Suomen kuntoutuspalvelu, Keski-Suomen taksipalvelut ja yksityiset hammashoitolat/silmälääkärit. Lisäksi yksityiset kauneus- ja hoitoalan laitokset.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintana talonmiespalvelut Toni Erkko

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään 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 0,64 työntekijää kokonaisyksikömitoitus 0,67 työntekijää/asiakas.

-Yksikön esimies on Sirkka Partala, joka on koulutukseltaan sosionomi

-Yksikössä on yhteensä 5 sairaanhoitajaa. 26 lähihoitajaa. 4 hoiva-avustajaa tekee hoivatyötä ja heidät lasketaan hoitajamitoitukseen.

Avustavaa henkilökuntaa on yhteensä 5 (1 kokki ja 2 keittiöllä avustavaa henkilöä). Pyykkihuollossa on 1 kokoaikainen, 1 väliaikaisesti osa-aikainen tukihenkilö ja siivouksessa 1 kokoaikainen henkilö. Kun yksikössä on kaikki asukaspaikat varattuna, hoitajien tarve on n. 40.

-Lisäksi yksikköön on tulossa syksyllä 2021 opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

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

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. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omahoitajan tehtäviin perehdytetään valo perehdytys ohjelman avulla. Valo löytyy osoitteesta <http://valo.attendo.fi> ja lisäksi yksikössä on tulosteena omahoitajan tehtävät ilmoitustaululla. Myös toinen omahoitajana toimiva hoitaja perehdyttää uutta omahoitajaa tehtäviin ja opastaa käytännön asioihin työvuorossa. Omahoitaja tehtävien avuksi on laadittu asukkaiden check-listat, jotka käsitellään 3 kk välein, niistä muistutetaan tiimipalaverissa. Yksikön johtaja tai laatukoordinaattori seuraa toteutusta.

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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Herajärvi on uusi toimintayksikkö, joka sijoittuu lähelle Saarijärven keskustaa järven välittömään läheisyyteen. Yksikön tilat ovat kahdessa kerroksessa siten, että rakennus on rinnetontilla jolloin ensimmäisen ja toisen kerroksen väliin jää yksi kerros, lisäksi ensimmäisestä kerroksesta puoli kerrosta alapäin on yksi kerros. Asuutilat ovat siten neljässä eri tasossa. Ensimmäisessä sisääntulokerroksessa on ryhmäkoti 15 tehostetun palveluasumisen asiakkaalle, josta on käynti piha-alueelle ja terassille. Tässä ryhmäkodissa on mahdollisuus yhdistää kaksi huoneparia toisiinsa avattavalla väliovella.

Ryhmäkodissa on oleskelutila ja jakelukeittiö.

Ensimmäisessä kerroksessa ovat myös keittiö-, sosiaaliset- ja pyykkihuoltotilat, lääkehuone ja neljä huonetta, jotka on varattu yksityisen terveydenhuollon palveluja varten. Yläkerran ryhmäkodissa on pieni varasto hoivatarvikkeille.

Kaksi varastoa ovat ensimmäisen kerroksen aulatilassa. Lääkehuone on pieni. Käytössä on lukittava lääkevaunu, jossa säilytetään päiväkohtaiset lääkkeet. Lääkkeiden säilytys tulee toteuttaa turvallisesti ja määritellä tarkkaan yksikön lääkehoitosuunnitelmassa kaikkien ryhmäkotien osalta.

Ensimmäisestä kerroksesta puoli kerrosta alapäin on palveluasumisen siipi, jonne sijoittuu yhdeksän asuntoa ja niiden yhteiset tilat sekä terassi ja piha-alue. Palveluasumisen puolella on oma sisäänkäynti. Palveluasumisen kerroksessa yksi huone on varattu sairaanhoitajien toimistotilaksi ja siellä on myös lukittu kaappi -1 ja 1.krs:n asukkaiden lääkkeille.

Palveluasumisen asunnoissa on keittiöt ja terassit, viidessä asunnossa makuuhuone on erotettu väliseinällä tupakeittiöstä.

Kaikki huoneet ja yhteiset tilat ovat viihtyisät ja sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat. Sisustuksessa on paljon paikallisia maiseatauluja, jotka tuovat asukkaille hyvin muistoja mieleen. Värimaailma on hillitty ja kodikas. Oleskelutilat ovat kodikkaat ja viihtyisät. Valaistus on epäsuoraa ja värillään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin tarpeen mukaan esimerkiksi silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti: kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, käytävöivät riittävän leveitä, huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi, siirtyminen tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, kynnyksiä on luiskattu ja oviaukot ovat riittävän leveitä.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti piha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinuja, penkkejä, istutuksia ja grillipaikkoja. 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 sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkki. Liinavaatepyykki pestään alihankintana Saarijärven Pesulassa. Yksikkömme tukihenkilöt, hoiva-avustajat ja hoitajat vastaavat pääasiassa pyykkihuollon toteutuksesta.

Asiakashuoneissa ylläpitosiivous toteutetaan kerran viikossa ja siivoushuolto toteutetaan itse. Siivooja on paikalla ma-pe. Pyykkihuolto toteutetaan osittain itse ja säännölliset hygicult-mittaukset tehdään omavalvontasuunnitelman mukaisesti

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 9 Solutions-hoitajakutsujärjestelmä (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 laitehuollin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvontalaitteisto Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. 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. Lääkehuoneessa on lisäksi tallentava kameravalvonta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on 9 Solutions-hoitajakutsu-järjestelmä, järjestelmän toiminnasta vastuussa on yksikön johtaja Sirka Partala. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Hoitajakutsun koulutettuna henkilönä toimii Melinda Autio, joka huolehtii hoitajakutsupainikkeiden toimivuudesta, palauttamisesta ja vaihdoista.

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. Ohjeistus on tulosteena kanslian kaapissa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja ja tiimin sairaanhoitaja huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuväline tarpeen ja apuvälinevastaava 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietoisuus 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. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/Ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Fanni Honkonen

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Sirkka Partala puh: 040-1380222 sirkka.partala@attendo.fi

10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Attendolaiset:

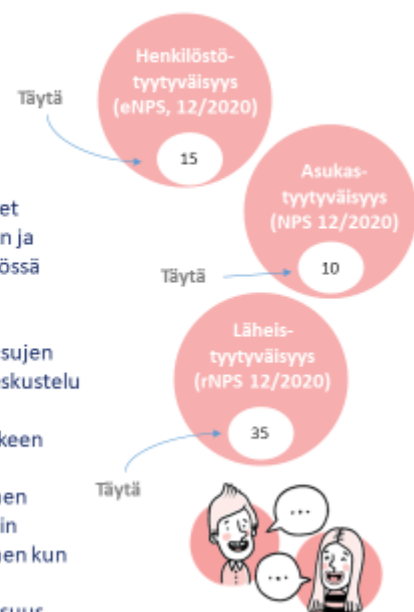
Vahvuudet: ammattitaitoinen henkilökunta, Halu kehittyä. Tuetaan toisiamme. Ikärakenne monipuolinen, sekä vanhoja työntekijöitä että vastavalmistuneita
Parannettavaa: Kommunikointi
Palautteen vastaanottaminen ja antaminen
Avoimuus ja asiallinen keskustelu

Asukkaat:

Vahvuudet: Asukkaat kokevat että heitä kohdellaan hyvin ja hoidetaan hyvin
Asukkaat kokevat olonsa turvalliseksi
Parannettavaa: Pysähdytään asukkaiden vierelle ja ollaan enemmän läsnä
Kysytään päivittäin mitä kuuluu. Kysytään mitä haluaisit tehdä tänään, esim. haluaako saunaan, ulos yms.

Läheiset:

Vahvuudet: palautteet otetaan vastaan hyvin ja käsitellään työyhteisössä
Omaisia kohdellaan ystävällisesti
Parannettavaa: hopasujen hyödyntäminen ja keskustelu omaisten kanssa
elämäntilanne kaavakkeen kautta
Omahoitajan aktiivinen yhteydenpito omaisiin
Omaisten kohtaaminen kun käyvät tai soittavat, ystävällisyys ja asiallisuus



Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaan

Viikkopalaverissa seuranta, puuttuminen heti asiaan

| TOIMENPIDE | TAVOITE | AIKATAULU | VASTUUTUS |
|--|--|---|---|
| 1. Omahoitaja huolehtii turhat tavarat pois huoneesta, huoneiden siistiminen joka vuorossa. 2. Omahoitaja on yhteydessä omaisiin kerran viikossa, sopii asian omaisen kanssa 3. Omahoitaja ja ulkoiluhetket toteutetaan kerran viikossa-kirjaus aina hilkkiaan | 1. Huoneet pysyy siisteinä kun turhat tavarat on poissa 2. Kirjataan yhteydenotto ja myös se jos omaisia ei tavoiteta, Helpompi pitää yhteyttä kun on säännöllistä 3. Asukkaat tulevat kuulluksi ja huomioiduksi | Viikoittain käydään viikkopalaverissa läpi joka tiimissä toteutuminen. Seurataan pidemmän aikaa joka viikko, että asia muuttuu rutiiniksi | Jokainen tiimi on vastuussa että toteutuu, seurataan viikkopalaverissa ja puututaan asiaan heti, jos ei toteudu |

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2020 tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2021

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|---|----------------|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys Saarijärvi 17.6.2021 | |
| Allekirjoitus | Nimenselvennys |
| | Sirkka Partala |

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>

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.