

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	1
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	14
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	15
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	16
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	16
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	17
4.4.1 HENKILÖSTÖ	17
4.4.2 TOIMITILAT.....	19
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	21
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	22
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	24
11 LÄHTEET.....	25
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	26
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Kunnan nimi: Ranua

Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Ranuan kunta
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Lapin maakunta
Toimintayksikön nimi Attendo Sisu		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Koivutie 2, 97700 Ranua		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasumine, ikääntyneet, 40 paikkaa		
Toimintayksikön katuosoite Koivutie 2		
Postinumero 97700	Postitoimipaikka Ranua	
Toimintayksikön vastaava esimies Tuija Luukkonen	Puhelin 0444940730	
Sähköposti tuija.rytkonen@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.9.2018		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Ranuan kunnan lausunto 28.6.2018	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Lapin aluehallintoviraston tarkastuskertomus ja lausunto 2.7.2018	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
<i>Lääkkeiden toimitus: Ranuan apteekki Sähkön tuottaja: Caruna Oy Elintarviketuottaja: Meira Nova Oy Ateriapalveluiden kuljetus: Kotihoiva Hilla Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Inkontinenssituotteet: Ranuan kunta Kiinteistön huolto: Coor Oy Toimistotarvikkeet: Lyreco Finland Oy Palvelusetelit: Ranuan kunta Työvaatteet: Segers Fabriker AB Ovipalvelin: Abloy Entry Hoitajakutsujärjestelmä: 9 solutions Oy Apuväline: Allu Medical Oy Jätehuolto: Leppikilpi Oy Vesi/sähkö: Vantaan energia Oy Työterveyshuolto: Terveystalo Oy Käytävämattopalvelu: Lindström Oy Pesulapalvelu t/ lakanapyykki: Posion pesula</i>		

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

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus Attendo Sisussa perustuu vanhuspalvelulain säädöksiin. Attendo Sisu on 40 paikkainen tehostettu palveluasumisyksikkö.

Tehtävänäme Attendo Sisussa on turvata asiakkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Sisussa annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioon ottaen. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään tarpeen mukaan.

Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella. Kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy. Askovalmentajana Attendo Sisussa toimii lähihoitaja Anniina Viinikka. Anniina valmistelee kuukausipalaveriin keskusteluaiheet. Kuukausipalaverissa käydään keskustelu aiheesta, miten arvot näkyvät käytännön työssä Attendo Sisussa.

Laatukoordinaattorina toimii lähihoitaja Anniina Viinikka. Laatukoordinaattorin tehtävänä on kirjata laatujärjestelmään asukkaiden elämän laadun check - lista, poikkeamat sekä asukkaille ja omaisille järjestettävät tapahtumat. Poikkeamat käydään läpi kuukausipalaverissa.

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

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. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa.

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.

Attendo Sisussa arvojen mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. Asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

Yksikön johtaja työvuorosuunnittelu. Tiimivastaava sairaanhoitaja, sairaanhoidolliset asiat ja perehdytysohjelma. Infektiot ja tarttuvista taudeista vastaa sairaanhoitajat. Lähihoitajat/ sairaanhoitajat, perehdyttävät uudet työntekijät päivittäiseen hoivatyöhön.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**

Yksikön johtaja ja tiimivastaava sairaanhoitaja, osaamisen varmistaminen, tentit ja näytöt.

Laatukoordinaattori, sairaanhoitajat ja johtaja käsittelevät lääkepoikkeamat. Lääkepoikkeamat käydään läpi kuukausipalaverissa. Laatukoordinaattori kirjaa poikkeamat laatujärjestelmää (Add Systems). Poikkeamista keskustellaan ja etsitään uusia ratkaisuja niiden välttämiseksi. Poikkeamien esille nostamisen ja niiden käsittelyn tarkoitus on kehittää työtämme.

Lääkeluvalliset hoitajat vastaavat lääkkeiden antamisesta asukkaille. Love-koulutus ja näytöt tulee olla suoritettuna ennen itsenäistä lääkehoitoa.

Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä vastaavat kaikki joilla on lääkelupa oikeudet. Listan teossa on huomioitu lääkevastaavat, jotka huolehtivat vuoron aikana huolellisesta lääkehoidosta. Lääkevastaavana voi olla koulutettu sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Sairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia lomakkeista, joilla seurataan lääkehoidon turvallista toteutumista, esim. PKV lääkkeiden kulutusta, insuliinin käyttöä ja kemialliseen rajoittamiseen liittyvien lääkkeiden käyttöä.

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;**

Yksikön johtaja ja tiimivastaava huolehtivat perehdytyksestä. GDPR koulutus tulee perehdytyksen yhteydessä.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Yksikön johtaja tekee työvuorosuunnittelun ja henkilöstön työvuoroihin sijoittelun. Työvuoroissa hoitotyöhön tulevat työntekijät huolehtivat turvallisesta työn organisoinnista, esim. uudet sijaiset sijoittuvat kokeneimpien työntekijöiden mukaan. Eri ammattilaisten tehtävänkuvat on määritelty ja ne löytyvät perehdytyskansiossa.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**

Yksikön tilat on rakennettu esteettömiksi. Liikkuminen asiakkaille turvallista. Apuvälineistä, kunnossapidosta sekä pois viemisestä huolehtivat lähihoitajat

Minna K, Onerva K., Saku S. ja Jaakko O.

Yksikön johtaja ja sh-tiiminvetäjä huolehtivat kulunvalvonnasta.

Tiimivastaava sairaanhoitaja, Attendon fysioterapeutti sekä koko henkilöstö huolehtivat turvallisesta ergonomiasta. Uhkaavasta käytöksestä ja tapaturmista ohjeet ohjeistus kansiossa. Johtaja kirjaa työntekijöihin kohdistuvan väkivallan/uhkan asiakastietojärjestelmään ohjeet->poikkeamalomakkeet.

Johtaja ja tiimivastaava sh huolehtivat paloturvallisuudesta ja koulutuksista.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Omahoitajat tiedottavat asukkaiden asioista omaisille ja pitävät säännöllisesti yhteyttä omaisiin puhelimitse/ Attendo Sisussa. Myös yksikön johtaja sekä sairaanhoitajat tiedottavat asukkaiden asumiseen ja hoitoon liittyvistä asioista omaisille joko puhelimitse, henkilökohtaisesti tai kirjeellä.

Viriketoiminnasta tiedottaa virikevastaava. Viriketapahtumat löytyvät tuulikaapin valkotaulussa esillä olevassa vuosikalenterissa. toimii Sisussa: Anniina Viinikka ja Sisko Iivarinen.

Riskien hallinnan työnjako

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

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Vastuualueet jakautuvat yksikön johtajan, tiimivastaavan sairaanhoitajan, sairaanhoitajan sekä nimettyjen lähihoitajien kesken. Nimetyt vastuuhenkilöt huolehtivat omaan osa-alueeseen liittyvistä asioista. Tällä hetkellä Attendo Sisun vastuualue taulukko löytyy hoitajien taukotuvan ilmoitustaululta. Vastuualueiden vastuuhenkilöt tekevät vastuualueen tehtäviä ja kirjauksia. Vastuualuetaulukko päivitetään tarpeen mukaan. Taulukon vastuutehtävät päivittää tiimivastaava sairaanhoitaja tarvittaessa viikkopalaverissa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, 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, laatupoikkeamat 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 asukastietojärjestelmään tallennettuna ohjeet/poikkeama-lomakkeet ja poikkeama on sähköisesti täytettävänä. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asiakasjärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet AQ ohjelmaan ja poikkeamat tarkastellaan kuukausipalaverissa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamailmoitukset Attendo Sisussa tulevat johtajalle ja laatukoordinaattorille. Laatukoordinaattori kirjaa ne laatujärjestelmään. Poikkeamat sekä vaara- ja läheltä piti – tilanteet käsitellään sekä asianosaisten kanssa, että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi poikkeamat raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Johtaja ylläpitää poikkeamista yhteenvetoa, joka raportoidaan vuosittain laatu- ja kehitysosastolle.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asiakkaan tai tämän omaisen/läheisen kanssa ja /tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliamiehen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan Attendo Sisussa palavereissa keskustellen ja tehdään tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kansioon hoitajien kahvihuoneessa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan havaitsemistaan vaara- tai läheltä piti – tilanteista. Raportointi tehdään kirjallisesti ja suullisesti esimiehelle. Myös työyhteisön yhteisissä palavereissa keskustellaan mahdollisista toiminnan epäkohdista ja niiden riskeistä. Käytössä on poikkeamalomake. Laatua tarkastellaan esim. Attendo Quality – laadunhallintajärjestelmän avulla, johon kuuluvat myös sisäiset auditoinnit ja itsearviointit. Attendo Quality- laadunhallintajärjestelmän tavoitteena on laadun tason ylläpitäminen ennalta sovitulla tasolla.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa 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.

Menettelyohje ja lomake löytyvät asiakastietojärjestelmästä kohdasta ohjeet->sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus. Ohje on myös Attendo Sisun omavalvontasuunnitelmassa viimeisellä sivulla. Suunnitelmaa säilytetään pääoven tuulikaapin ilmoitustaululla.

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.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista” -menettelyohjeen mukaisesti. Ilmoitus tehdään johtajalle, joka ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden

mukaisesti. Jos epäkohtaa ei saada poistettua, on viranhaltijan ilmoitettava siitä aluehallintoviranomaiselle.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. **Muutoksista tiedottaminen**

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Viriketoiminnasta asiakkaille tiedotamme yksikön etuoven tuulikaapin ilmoitustaululla. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse.

Työyhteisö muutoksista tiedotetaan työyhteisön palavereissa. Palavereista tehdään muistio, joka dokumentoidaan ja laitetaan nähtäväksi hilkka-asiakastieto järjestelmään sisäisen viestin kanavaan, osoitettuun palaverikansioon henkilökunnan kahvihuoneeseen sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Hoivakodissa tiedotetaan henkilökunnalle henkilökunnan tiloissa olevalla ilmoitustaululla. Asiakkaiden asioista keskustellaan myös aamupalaverissa sekä (hyvää huomenta lomakkeella).

Omaisista ja yhteistyötahoja (esim. kunnat ja kaupungit) tiedotetaan tarvittaessa kirjeitse/sähköpostilla tai puhelimitse, tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan 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.

Sisussa omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä yksikön johtajan ja henkilökunnan toimesta

Yksikön esimies

Tuija Rytönen

Omavalvontasuunnitelman 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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja.

Omavalvontasuunnitelma on Sisussa esillä yksikön pääoven tuulikaapin ilmoitustaululla ja on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten, että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas 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 lähtökohdaksi on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua.

Asukkaan tultua hoivakoti Sisuun, kuukauden päästä hoitoon tulosta hänen toimintakykyä arvioidaan yhden viikon ajan päivittäisissä tilanteissa. Hoito- ja palvelusuunnitelma käynnistetään asukkaan tultua hoivakotiin. Kuukauden päästä hoitoon tulosta tehdään Rai-arvio ja sen jälkeen laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma lopullisesti tiimivastaavan sairaanhoitajan ja omahoitajan toimesta. Asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 3 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa, ja käytössä olevia mittareita hyödyntäen (RAIsoft). Omahoitaja huolehtii arvioinnin kirjaamisesta sairaanhoitajan tuella. Myös omaisia haastatellaan ja heitä osallistetaan osallistumaan hoidon suunnitteluun asukkaan luvalla. Lähiomaiselle annetaan täytettäväksi tervetuloa kansio, joka sisältää esim. elämänsä kyselylomakkeen.

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. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä ja lisäksi hoitotiimi yhteistyössä perehtyy hoidettavana olevien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän toimii hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja ja johtaja tai tiimivastaava sairaanhoitaja seuraavat hoidon toteutumista. Asukkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusta. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät Attendo Sisun arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti, asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hänen kertomallaan tavalla. Asiakkaalle/omaiselle annetaan Sisun hoivakodissa tervetuloa hoivakotiin opas, joka sisältää esitieto-elämäkulkulomakkeet, kuvauslupa

lomake sekä lupa sairauskertomustietojen hankkimiseen ja lähettämiseen. Näillä lomakkeilla tunnustetaan erityisesti muistisairaiden kohdalla heidän tarpeensa ja toiveensa. Hoito ja palvelusuunnitelmaa tehdessä kartoitetaan hoivaan ja hoitoon liittyviä tärkeitä asioita. Esimerkkinä: asukas ei ole halunnut ottaa influenssa rokotetta, asukas/omaiset tiedottavat asiasta ja hoivakodissa myös kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

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

Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Rajoittamiset kirjataan hilka-järjestelmään erityistä huomiota kohtaan, sekä tehdään kirjallinen arvio ja pyydetään lääkärin lupa siihen. asukaskansiosta löytyy ohje rajoittamiseen. Rajoittamisista allekirjoitus lääkäriltä sekä johtajalta. Taulukko löytyy rajoittamistoimenpide kansiossa. Tiimivastaava sairaanhoitaja/sairaanhoitaja huolehtii kuukausittain, että rajoittamistoimenpiteet on arvioitu lomakkeella ja käyttöä jatketaan mikäli sille on vielä perusteet. Rajoittamiskeinona voidaan käyttää hygienihaalaria, sängynlaita ylhäällä, haaravyö pyörätuolissa, rajoittava lääkitys, ja turvaliivi vuoteessa. Rajoittamistoimenpidekansio löytyy lääkehuoneen pöydältä.

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 kuukauden 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 potilasasiemieheen.

Tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa palavereissa ja kirjataan muistioon. Edellisen palaverin asioita arvioidaan seuraavassa palaverissa tarvittaessa ja keskustellaan onko jatkotoimenpiteille tarvetta ja miten jatkotoimenpiteet toteutetaan.

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

Asiakkaan osallisuus näkyy yleensä yhteistyössä omaisten kanssa ja omainen otetaan myös mukaan yksikön toimintaan. Attendo Sisussa otetaan palautteita vastaan omaisilta suullisesti ja kirjallisesti. Palautelaatikko löytyy pääoven tuulikaapista, palautteen voi jättää joko nimellisenä tai nimettömänä. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja ongelmakohtiin puututaan Tarvittaessa pyydetään mukaan myös muita hoivaan ja hoitoon liittyviä tahoja esi. hoitava lääkäri, vanhuspalvelujohtaja, perusturvajohtaja ja Attendon omaa johtoa. Asukkaat jotka kykenevät vastaamaan asukastyytyväisyyskyselyyn, heitä haastatellaan kerran vuodessa hoitajan tai jonkun toisen talon ulkopuolisen henkilön toimesta. Omaistenpäivä on kaksi kertaa vuodessa, silloin myös kerätään palautteita ja keskustellaan asioista. Palautteiden antamiseen kannustetaan. Palautteen antajaan ei koskaan kohdisteta negatiivista asennetta vaan otamme palautteen vastaan kehittämistoimenpiteenä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 3 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Asiakastyytyväisyyskyselyjä ei vielä ole tehty.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaja kunnassa vanhuspalvelujohtaja, Attendo Sisussa hoivakodin johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies

Maija-Kaisa Sointula

050 341 5244

sosiaaliamies@merikratos.fi

Neuvonta: tiistai klo 12-15 ja keskiviikko-torstai klo 10 - 13.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät pääoven tuulikaapin ilmoitustaululta.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverieissa 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 aktiveetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality järjestelmään (laatujärjestelmä). Hoitajat kirjaavat edellä mainittuja asioita jpkä vuorossa. 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 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 RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää

tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

Asiakkaan elämäntapa, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, 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.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan.

Menettelyohje ”Asukkaan elämänlaadun check- lista” määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

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

Asukkaiden ravitsemus toteutetaan huomioiden yksilölliset tarpeet mm. allergiat ja toiveet. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Ravitsemuksesta vastaa Katja Vuorenmaa katja.vuorenmaa@attendo.fi. Anne Nurmela anne.nurmela@attendo.fi ja Helga Kortesalmi puh: 0444940733 helka.kortesalmi@attendo.fi vastaavat Sisussa ruokatarvikkeiden tilauksista ja aterioiden valmistamisesta sovittujen ohjeiden mukaan.

Asukkaiden ns. yöpaasto ei saa ylittyä suosituksen mukaan 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen. Attendo Sisun ruoka-ajat:

- alk. Klo 7.15 aamupala
- alk. Klo 12.00 lounas
- alk. Klo 14.30 päiväkahvi
- alk. Klo 16.30 päivällinen
- alk. Klo 19.30-20.30 iltapala ja yöpalaa tarvittaessa ja sitä pyydettyäessä

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa oma-valvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijöiden kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Attendo Sisussa käsihygienian ohjeistaminen henkilökunnalle, asukkaille ja omaisille ohjeistetaan Lapin keskussairaalan hygienia ohjeistuksin.

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.

Attendo Sisun puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Hygieniahoitaja / hygieniasta vastaava sairaanhoitaja Leila Mukkala. Tarpeen vaatiessa ollaan yhteydessä lapin keskussairaalan hygieniaosastolle. Hygieniahoitaja Arja Kähkölä puh. 0407303361

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hyvä perehdytys ja toimintaohjeista kertominen sekä niiden helposti esillä/saatavilla oleminen ovat oleellisessa osassa. Ohjeita käydään säännöllisesti läpi palaverissa ja aina tarpeen mukaan.

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakas maksaa itse hammaslääkärissä käynnit/hoidot.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma hyvinvointikeskus. Lääkäri käy Attendo Sisussa noin kahden viikon välein. Tarvittaessa ollaan lääkäriin yhteydessä asukkaiden terveysasioista joko suoraan soittamalla tai vastaanottoon jätetään viesti. Tilanteen niin vaatiessa asukkaat pääsevät tk:n osastolle hoitoon.

Kiireellinen sairaanhoito: Lapin keskussairaala toimii lähimpänä päivystyksellisenä sairaalana. Ranuan kunnan terveyskeskus ottaa tarvittaessa asukkaita kiireelliseen sairaanhoitoon. Asukkaita lähetettäessä toiseen yksikköön laitetaan mukaan sh-lähete.

Yhteispäivystyksen ohje säilytetään hoitajien toimistossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, ohje löytyy kahvihuoneesta hoitajien ohjeet kansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Kuolemantapauksessa soitetaan 112, sen jälkeen ilmoitetaan asiasta lähiomaiselle ja keskustellaan lähiomaisen kanssa jatkotoimista. Asiasta ilmoitetaan myös hyvinvointikeskukseen, jonne kuollut asiakas viedään.

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. Asukkaiden terveyttä seurataan säännöllisesti päivittäisissä toiminnoissa. Kerran kuussa otetaan painot ja verenpaine. Verensokeria seurataan diabeetikoilta kerran viikossa ja tarpeen vaatiessa tiheämpäänkin, asiakas huomioidaan yksilöllisesti ja pitkäaikaisverensokeria verikoekontrolleilla. Lämpöä mitataan tarvittaessa. Lääkäri määrää asukkaiden vuosikontrollikokeet yksilöllisen tarpeen mukaan. Tiimivastaava sairaanhoitaja voi tarvittaessa pyytää lääkäriltä verikokeita otettavaksi, mikäli niitä ei ole pitkään aikaan otettu. Verikokeet ottaa Attendo Sisussa ensisijaisesti sairaanhoitajat. Lähihoitajat ottavat virtsanäytteitä tarpeen mukaan (U-kemseula) tai katetroivat. Kokeiden jälkeen lääkäri arvioi hoitoa ja kirjaa tarvittavat muutokset epikriisiin. Tulostetut epikriisit haetaan tk:sta Sisuun ja skannataan Hilikka järjestelmään. Tarvittavat lääkemutokset tehdään lääkelistaan mahdollisimman pian. Sairaanhoitaja voi tarvittaessa määrätä ja ottaa pika CRP:n tai virstanäytteen. Attendo Sisuun on myös hankittu crp-laite ja u-liuskoja 11/2019.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Leila Mukkala.

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 johtaja ja sairaanhoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tiimivastaava sairaanhoitaja Leila Mukkala, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Ranuan kunnan Sisulle määrittämä oma lääkäri

Sairaanhoitaja ottaa vastaan asukkaiden lääkehoidon muutokset esim. osastolta kotiutuvat tai lääkärin käydessä kotikäynnillä tehdyt muutokset. Lääkärin kirjoittama epikriisi ohjaa lääkehoidon muutoksen toteuttamista käytännössä. Asukaskohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivittää sairaanhoitaja tai tehtävään koulutettu lähihoitaja. Vuorolääkevastaava (LH) vastaa omassa vuorossa äkillisistä lääkemutoksista esim. antibiootin aloittamisesta tai tarvittaessa annettavien lääkkeiden antamisesta kuten kipulääkkeet, jotka eivät mene säännöllisesti.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Sisun tullaan asiakkaaksi Ranuan kunnan SAS-työryhmän toimesta, yhteistyötä pidetään tiiviisti Ranuan kunnan kanssa. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Tiivistä yhteistyötä tehdään hyvinvointikeskuksen päivystyksen ja laboratorion kanssa. Tietoa asukkaiden hoitoon liittyvistä muutoksista tai hoidon tarpeista välitetään kirjallisen epikriisin avulla ja lisäksi soittamalla. Tiivistä yhteistyötä tehdään Ranuan apteekin kanssa. Asukkaiden lääkkeiden jaossa siirryttiin annosjakelupussitukseen kesä-marraskuun 2019 aikana. Lääkehoidon osalta vastuuhenkilönä toimii tiimivastaava sairaanhoitaja Leila Mukkala ja lääkeluvalliset lähihoitajat. Lääkkeet tilataan tiistaisin ja apteekki toimittaa annosjakelulääkkeet torstaisin, lääketilauksia voi tehdä lääkeluvalliset hoitajat. Muut lääkkeet, mitkä eivät kuulu annosjakelun piiriin huolehtii Attendo Sisun henkilökunta. Ranuan hyvinvointikeskuksessa hoidetaan asukkaiden vaativimpia hoidollisia tarpeita kuten iv-hoidot. Asiakkaiden tietoa välitetään kirjallisesti sekä suullisesti. Labrakokeet sekä näytteet huolehditaan yksikön sairaanhoitajan toimesta. Näytteet huolehtivat laboratorioon Attendo Sisun henkilökunta. Taksipalveluita asiakkaan niitä tarvittaessa maksaa asiakas itse, kelakyydeistä asiakas maksaa omavastuusuuden myös itse. Asiakkaan käydessä vastaanotolla, asiakas huolehtii saattajan itse, hoitajat auttavat asiakasta tarvittaessa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

*Lääkkeiden toimitus: Ranuan apteekki
Sähkön tuottaja: Caruna Oy
Elintarviketuottaja: Meira Nova Oy
Ateriapalveluiden kuljetus: Kotihoiva Hilla
Hygieni-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy
Inkontinenssituotteet: Ranuan kunta
Kiinteistön huolto: Coor Oy
Toimistotarvikkeet: Lyreco Finland Oy
Palvelusetelit: Ranuan kunta
Työvaatteet: Segers Fabriker AB
Ovipalvelin: Abloy Entry
Kuntoutusvälineet: Allu Medical Oy
Jätehuolto: Leppikilpi Oy
Vesi/sähkö: Vantaan energia Oy
Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
Käytävämattopalvelu: Lindström Oy
Pesulapalvelu / lakanapyykki: Posion pesula
Hoitajakutsujärjestelmä: 9 solutions Oy*

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Attendo Sisussa on sen täyttöasteen mukainen 0,60 mitoitus/asukasta kohden. Sisussa on toiminnan ehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä.

Asukasmäärän ollessa täynnä, aamuvuorossa työskentelee 7- 8 hoitajaa, välivuorossa 1 hoitaja, iltavuorossa 5 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa. Siivooja on aamuvuoroissa ma-pe ja laitoshuoltaja ma-su iltavuorossa. Tukityöntekijän työtehtäviin kuuluu iltavuorossa pyykkihuollosta huolehtiminen, tiskien korjaaminen, tarvittaessa syöttämisessä avustaminen ja tarvittaessa hoitotyössä avustaminen.

- Johtaja, ei lasketa hoitotyön mitoitukseen, paitsi silloin kun on korvaamassa hoitajavajetta
- 1 sairaanhoitaja
- 20 lähihoitajaa
- 3 hoitoapulaista (hoiva-avustaja opiskelijoita)
- 1 siivoojaa
- 1,5 tukityöntekijä
- 4 keittiötyöntekijää

Sijaisena Attendo Sisussa toimii ensisijaisesti lähihoitajat, lähihoitaja opiskelijat/sairaanhoitaja opiskelijat, hoiva-avustaja opiskelijat, sekä kouluttamattomia hoitoapulaisia silloin kun muita ei ole saatavilla (heillä kuitenkin hyvä työkokemus/ hoitotyötä osaava hoitoapulainen).

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, 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 johtaja yhdessä tiimivastaavan ja muun henkilökunnan kanssa. 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.

Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdytykseen. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus Attendo Sisun toiminnasta myös näin toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Perehdytysohjelma löytyy valo.fi. Siitä ohje perehdytyskansiossa.

Myös lyhytaikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys. Perehdytys suoritetaan perehdyttämistä koskevien menettelyohjeiden mukaisesti. Sijaiselle myös oma perehdytysohjelma, joka löytyy valo.fi. Siihen ohjeistus perehdytyskansiossa.

Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjänä ja mihin aikaan perehdytys tapahtuu. Oleellista on katsoa, että uusi työntekijä on ensimmäisinä työvuoroina mahdollisimman paljon perehdyttäjän kanssa samoissa työvuoroissa. Perehdyttämisen etenemistä seurataan perehdytyslomakkeen avulla. Tavoitteena on, että uusi

työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen noin kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Perehtyminen on yksilöllinen prosessi ja se tulee huomioida perehdytyksen aikataulussa ja suunnittelussa.

Hyvä perehdytys on työntöön edellytys. Työtehtävä määrittää perehdyttämisen sisällön ja aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa. Hoivakodissa yhteensä 40 asukashuonetta. Huoneissa on vessa / peseytymistilat. Yksikössä on avarat oleskelu- ja ruokailutilat, sekä terassi. Hoivakodissa on sauna ja pesuhuone. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan.

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 asukkaan 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 aita, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiristä tehdään kodikas ja turvallinen. Pihassa tulee esim. keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan.

Yksikkömme toimii 1:ssä kerroksessa. Asiakkaille on oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme tukityöntekijä vastaa pyykkihuollon toteutuksesta ma-su. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne., asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa

- Siivoushuolto toteutetaan itse

- Pyykkihuolto toteutetaan itse/ostopalveluna Posion pesulan kanssa. Pyykit hakee pesulan työntekijä takapihalta katoksesta, pyykkisäkit laitettu kärryyn valmiiksi. Kärryillä voi kuljettaa pyykkiä etupihalle. Pyykinhaku ja tuonti toimii tällä hetkellä maanantaisin ja torstaisin. Attendo Sisussa pestävistä pyykeistä/pyykkihuollosta ohjeistus työntekijöille pyykkituvan puhdistusainekaapin ovesa. Likaisille ja puhtaille pyykeille omat pyykkikorit, korit nimikoitu puhtaalle/likaiselle pyykille. Eritepyykille oma kärry. Eritepyykille myös ohjeistus.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9 SOLUTIONS (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), rannekkeet ainoastaan niillä asukkailla jotka kykenevät käyttämään ranneketta. 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.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on painike oven ulkopuolella, josta asiakas pääsee sisälle klo.17.30 saakka, sen jälkeen täytyy soittaa ovikelloa ja hoitaja tulee avaamaan ulko-oven. Sisältäpäin ei pääse ulos kuin avaimilla tai lätkällä. 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

Attendo Sisun lähihoitaja Jaakko Ojanperä.

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. Kansio säilytetään kahvihuoneen hyllyssä.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH 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 kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. 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

Ranuan hyvinvointikeskus

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 valo-perehdytys ohjelmasta, perehdytysohjelmalle linkki valo-alustalla joka on sähköinen järjestelmä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen, koulutus löytyy valo-alustalta. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilka- 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. Hilka, 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 tietosujaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy

Tietosuojavastaava

PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki

tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Tuija Rytönen

p.0444940730

tuija.rytkonen@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi ei ole toteutettu, vuonna 2020 alussa tullaan toteuttamaan auditointi. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Ranualla 17.06.2021 Attendo Sisun johtaja Tuija Rytönen

Allekirjoitus
Nimenselvennys

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

[Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:](#)

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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 sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.