

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Hämeenlinna	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo palvelukoti Loiste			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenlinnan kaupunki, PL 84, 13101 Hämeenlinna Vammaispalvelujen asiakasohjausyksikkö Ansarinkuja, 13100 Hämeenlinna p. 03-6215076			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Attendo palvelukoti Loiste tarjoaa asumispalveluita kehitysvammaisille asiakkaille. Kodissa on AVI:n luvan mukaan yhteensä 15 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaa.			
Toimintayksikön katuosoite Vaneritehtaantie 7			
Postinumero 13210	Postitoimipaikka Hämeenlinna		
Toimintayksikön vastaava esimies Johanna Santala	Puhelin 044-0800 641		
Sähköposti johanna.santala@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 17.2.2015			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen 15 paikkaa			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Palvelukoti Loisteessa elintarvikkeet tilataan keskuskeittiön kautta Meira Novan tukusta, josta tulee kuorma kaksi kertaa viikossa kodille. Tarvittaessa lisäyksiä esimerkiksi elintarvikkeisiin tms. ne voidaan hakea lähikaupasta. Loisteen siivouksesta vastaa kodin oma siistiä. Hygieni- hoiva ja siivoustuotteet yksikköön toimittaa Lyreco. Hoitajakutsu- ja hälytysjärjestelmää ylläpitää Anvia Security Oy. Kiinteistöhuolto on kilpailutettu, ja Coor toimii palvelujen tuottajana. Attendon hankintatiimi neuvottelee eri tuotteiden hankintapaikat ja sopimustoimittajat, joiden kautta erilaisia tuotteita/palveluita tilataan kodille.			

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

Toiminta-ajatus

Attendo palvelukoti Loiste tarjoaa tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille asiakkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista tukea ja ohjausta. Loisteessa on 15 asukashuonetta. Asukkaat ovat pääasiassa hämeenlinnalaisia, mutta asukkaaksi voi tulla Loisteeseen myös muista kunnista. Loisteessa kodin jokaisella asukkaalla on oma huone eli "oma koti", jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Asukas saa sisustaa ja kalustaa oman kotinsa kotoiseksi ja itsensä näköiseksi. Kodin asukkaiden yhteisessä käytössä ovat oleskelu-, ruokailu- ja saunatilat. Loisteen turvallisella pihalla nautitaan kauniista kesäpäivistä, ihaillaan muuttuvaa syys- ja kevätluontoa sekä puuhataan talven riennoissa. Attendo Loisteessa voi asua elämänsä loppuun saakka, ellei tarvitse sairaanhoidollista hoitoa. Saattohoidosta tulee aina sopia erikseen lääkärin kanssa yhteistyössä, jotta tarkoituksenmukaiset palvelut voidaan järjestää kodille. Asukkaiden perusterveydenhoito on järjestetty terveyskeskuksella. Hämeenlinnassa kehitysvammaisten terveydenhuollollisissa asioissa voidaan konsultoida kehitysvammasairaanhoitajaa. Asukkaiden palveluun kuuluu päivittäinen hoito- ja ohjaus, hyvä ravitsemussuosituksen täyttävä ruoka sekä turvallinen asuminen omassa kodissa, sekä asukkaiden yksilöllisten mielenkiinnon kohteiden tarjoaminen ja rohkeus kokeilemaan uusia asioita turvallisessa ohjauksessa.

Attendo palvelukoti Loisteessa turvaamme kehitysvammaisille asukaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla elämänalueilla. Jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi niin, että ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osallistetuksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Ihmistä kannustetaan itsenäisyyteen sekä omaan päätöksentekoon tavoitteena elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien.

Jokaiselle asukkaalle on tehty omaohjaajan toimesta hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa asukkaan tarvitsema apu, tuki ja ohjaus on kuvattu. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan puolivuosittain tai tarvittaessa useammin. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvattuja asioita seurataan arjessa, ja kirjataan kuvattujen asioiden seuranta tai tapahtuneita muutoksia asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden vahvuuksia ja yksilöllisiä toiveita on kartoitettu elämänlaadun check-listan avulla, ja arjessa pyritään järjestämään mielekästä tekemistä asukkaiden omien mielenkiinnon kohteiden mukaan. Joillain asukkailla on oma yksilöllinen päivästrukturi, joka auttaa asukasta hahmottamaan päivän kulkua. Asukkaista suurin osa käy viikoittain päivätoiminnassa kodin ulkopuolella. Asukkailla on henkilökohtaisia avustajia, joiden kanssa asukkaan toiveiden mukaista toimintaa toteutetaan. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka asukas saa sisustaa mieleisekseen. Useimmat asukkaista viihtyvät oman huoneen sijaan myös yhteisissä tiloissa, joissa on muitakin kavereita. Tarvittaessa asukkaalle nimetty omaohjaaja on asukkaan tukena valintojen tekemisessä ja uusien asioiden kokeilussa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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 turvallisiksi. 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.

Loisteen kaikessa toiminnassa tähdätään asukkaan persoonalähtöiseen hoivaan sekä yksilöllisyyden kunnioittamiseen. Kodissa tavoitteena on hyvän elämän mahdollistaminen joka päivä. Loisteessa eletään rikasta ja elämänmakuista arkea päivittäisten askareiden, koulun, työtoiminnan, harrastusten ja retkien parissa. Arki on virikkeellistä, monipuolista ja innostavaa. Loisteen jokapäiväisen toiminnan 'punaisena lankana' kulkee asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä omatoimisuuden, aktiivisuuden ja vuorovaikutustaitojen kehittämien. Luovuus ja läsnäolo ovat Loisteessa tärkeitä arvoja. Asukkaan kanssa tehtävällä tiiviillä yhteistyöllä tavoitellaan luottamusta omaan elämään ja toisia ihmisiä kohtaan sekä siihen, että omat siivet kantavat. Työyhteisössä saa aina apua työkaverilta sitä tarvittaessa. Ammatillisuutta ja asiantuntijuutta vahvistetaan henkilökunnan säännöllisellä kouluttamisella, ja siihen suhtaudutaan myönteisesti. Osa työntekijöistä käy myös omaehtoisessa koulutuksessa.

Attendo Loisteessa toimii Erinomaisen palvelun-valmentajana lähihoitaja Noora Ryttilähti. Hänen tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen kodin arkeen. Erinomaisen palvelun valmentaja käy yhdessä työyhteisön kanssa neljä kertaa vuodessa erinomaisen palvelun keskustelun, jossa kodin toimintaa ja sen laadukkuutta arvioidaan. Pohdinnoista tehdään muistio, joka tallennetaan laatujärjestelmään. Keskusteluiden pohjalta mietitään työntekijöiden kanssa ihan konkreettisia keinoja, joilla voidaan toiminnan laadukkuutta kehittää eteenpäin. Vuonna 2020 tammi-syyskuussa erinomaisen palvelun keskusteluissa on käsitelty asenteen vaikutusta työn tekemiseen sekä aitoa välittämistä, toisen huomiointia ja asettumista toisen ihmisen asemaan.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontona 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;** Henkilöstöön liittyvät riskit liittyvät yksikössä sijaisten saatavuuteen liittyviin haasteisiin. Sosiaali- ja terveysalan vetovoimaisuus ja palkan matala taso ovat suuria haasteita ammattitaitoista henkilökuntaa rekrytoitaessa. Henkilöstöön liittyviä riskejä voivat olla myös esimerkiksi puutteellinen perehdyttäminen. Vastuu perehdyttämisprosessista on yksikön esimiehellä. Uusi tai pitkään työstä pois ollut työntekijä perehdytetään tehtävään sähköisesti perehdytysympäristö Valossa, yksikössä asukasasioihin sekä ohjaajan tehtäviin, sekä sairaanhoitajan toimesta lääkehoitoon erillisellä perehdytyslomakkeella. Yksikön esimiehen huolehtii, että perehdytysprosessi on käyty läpi, jonka jälkeen hän säilyttää perehdytyslomakkeen.

Loisteessa töitä tehdään kolmessa vuorossa, työ on raskasta fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Yövuorot ja vuorotyö ovat riski, jota ei kuitenkaan ympärivuorokautisessa yksikössä voida täysin poistaa. Yksityöskentelyyn yövuoroissa on selkeät toimintamallit ja turvallisuusohjeistukset. Vaara- ja uhkatilanteet pyritään ennakoidaan niin pitkälle kuin mahdollista säännöllisillä riskikartoituksilla. Infektioita ja tarttuvia tauteja ennaltaehkäistään hyvällä hygieniasaamisella ja koko henkilökuntaa koskevalla rokotesuojalla. Henkilökunnan jaksamiseen pyritään vaikuttamaan säännöllisillä palaverilla, vuosittaisilla kehityskeskusteluilla, työhyvinvointiin ja työn kehittämiseen liittyvillä kehittämissäpäivillä (2.10.2020) sekä tarvittaessa työnohjauksella (Loisteen työnohjaus aloitettu keväällä 2020). Työterveyshuollon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa otetaan huomioon näitä yllä mainittuja työn haittatekijöitä.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Attendo Loisteen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty lääkärin toimesta 02/2020. Lääkitysturvallisuudesta vastaa sairaanhoitaja Jaana Timonen. Lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna lääkehoidon vastuut, kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, sekä ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti tilanteiden varalle.
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Tietosuoja- ja tietoturva-asioita käsitellään ensimmäisen kerran uuden työntekijän tullessa työ sopimusta kirjoitettaessa. Työsopimuksessa on kohta vaitiolovelvollisuudesta, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Jokaiselle työntekijälle luodaan omat käyttäjätunnukset tietokoneelle sekä asiakastietojärjestelmiin. Työntekijällä on käytössään sen asukkaan tiedot, jonka asioita hän työssään tosiasiallisesti hoitaa. Kaikki asukastiedot säilytetään toimistossa lukittujen ovien takana, jolloin sivullisilla ei ole niihin pääsyä. Tietosuojaan liittyvä GDPR-koulutus on pakollinen jokaiselle henkilökunnan jäsenelle. Asukasasioista puhuttaessa on pidettävä huolta koko ajan siitä, ettei muut asukkaat kuule asioita.
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Attendo Loisteessa työskentelee osa-aikainen siistijä aamuvuoroissa arkisin sekä aamussa hoitotyössä ohjaajia pääsääntöisesti 3-4. Iltavuorossa ohjaajia myös 3-4. Yövuorossa ollaan yksin. Yksikön sairaanhoitaja on paikalla arkiaamuina ma-ke. Henkilökunnan tehtävänkuvaukset löytyvät perehdytyskansioista. Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, jolloin työntekijän äkillinen sairastuminen vaikuttaa aina muiden työntekijöiden työvuoroihin. Sijaisen saaminen äkillisiin poissaoloihin on välillä haastavaa huonon sijaistilanteen vuoksi. Jos sijaista ei saada, vakituinen henkilökunta tekee vuoroja. Avoinna olevia vakituisia toimia ei aina välttämättä saada heti täytettyä, mikä aiheuttaa toiminnan sujuvuudessa haasteita.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Loisteen ulkopiha ja sisätilat on suunniteltu ja rakennettu asukasryhmän tarpeita silmällä pitäen, huomioiden asukkaiden liikkumisen haasteet sekä asukkaiden turvallisuus. Tilat ovat varustettu sprinkler-laitteistoin ja muita sammuttimia on riittävä määrä. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 09/2020. Henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti turvallisuuskoulutuksin ja alkusammutusharjoituksin, viimeksi koulutus henkilökunnalle on ollut yksikössä 09/2019. Apuvälineiden käyttö opastetaan perehdytyksen yhteydessä ja apuvälineet huolletaan säännöllisesti. Yksikössä on apuvälinevastaavana lähihoitaja Sanna Soininen. Työterveyshuollon kanssa on kartoitettu asukkaiden siirto- ja nostotilanteiden turvallisuutta ja koulutusta ergonomiaan on saatu opastusta 11/2019 järjestetyssä koulutuksessa. Asukkaiden mieltymysten ja käyttäytymisen tuntemisella ja asioiden ennakoinnilla pyritään ehkäisemään tapaturmia ja uhkaavia tilanteita.
- Tiedottamiseen liittyvät riskit** Attendo Loisteen henkilökunta tekee kolmivuorotyötä, mikä aiheuttaa osaltaan helposti katkoksia tiedonkulkuun. Asukasasioissa tiedonkulkua pyritään edistämään selkeillä merkinnöillä asukastietojärjestelmään. Vuorojen vaihteessa raportoidaan asukkaiden asioita myös suullisesti. Tiistaisin Loisteessa pidetään viikkopalaveri, jossa voidaan käydä läpi asukasasioita. Palaveriin osallistuu paikalla oleva henkilökunta ja palaverista kirjataan muistio, joka laitetaan kaikkien työntekijöiden luettavaksi.

Läheisille sekä kuntayhteistyökumppaneille tiedotetaan kodin toiminnasta kaksi kertaa vuodessa lähetettävällä kirjeellä. Lisäksi ollaan yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse. Tiedonkulkuun voi vaikuttaa esimerkiksi yhteystietojen oikeellisuus tai väärinymmärrykset. Yhteistyötahojen kanssa voi olla haastetta henkilöstö- ja organisaatiomuutoksien yhteydessä, kun oikeaa henkilöä ei tavoiteta.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontannon 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. Loisteen palvelukodissa on nimetyt vastuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden vastuunjakotaulukossa. Vastuunjakotaulukko löytyy toimiston seinältä sekä tietokoneen N-asemalta Loisteen kansioista.

Attendo Loisteen henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan. Johtajan paikalla ollessa hän vastaa sijaisten hankinnasta, johtajan poissa ollessa henkilökunnalla on oikeus tarvittaessa sopia sijaisen kanssa työvuorosta/vuoroista yksikköön. Lääkehoidon kokonaisvastuu on yksikön johtajalla yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoidon toteutukseen liittyvä vastuunjako löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta. Kiinteistön turvallisuudesta vastaa yksikön johtaja. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää vuosittain yksikön johtaja. Hän järjestää myös henkilökuntansa tarvittavan koulutuksen. Kiinteistöön liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilökunnan velvollisuus on huolehtia, että kiinteistön vioista informoidaan yksikön johtajaa. Asukkaiden arjen asioista vastaavat ohjaajat vuorossaan. Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi omaohjaajaa, jotka huolehtivat asukkaan tarpeista. Asukasasiat kirjataan asukastietojärjestelmään ja raportoidaan suullisesti tarpeen mukaan. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla. Kuntayhteistyöstä vastaa yksikön johtaja.

Mikäli yksikössä jonkin poikkeustilan vuoksi on paljon sairastuneita asukkaita tai/ja henkilökuntaa koko yksikköä koskevat toimet voidaan priorisoida uudelleen. Yksikön toiminnan järjestämiseen voi tulla ohjeet myös viranomaistaholta, joita tällöin noudatetaan. Asukkaiden perushoito ja turvallisuus toteutetaan poikkeustilasta huolimatta. Tällöin turvataan asukkaiden lääkehoito, ravitsemus ja perushygieneia. Muu päivittäinen toiminta jätetään toteuttamatta ja ei-välttämättömät asiointit siirretään toiseen ajankohtaan.

Jo vuorosuunnittelua tehdessä vuoroihin suunnitellaan aina vähintään yksi lääkeluvallinen ohjaaja turvaamaan lääkehoitoa. Poikkeustilanteessakin pyritään siihen, että riittävä lääkeosaaminen vuoroissa on turvattu. Lääkkeiden jaon turvaamiseksi on sovittu, että yksikköön voidaan saada apua lääkeluvalliselta henkilöltä Attendo Laaniitystä tai Attendo Repolasta.

Ateriapalveluiden turvaamiseksi yksikössä on olemassa vararuokaa haastavien tilanteiden varalle. Tarvittaessa yksikössä otetaan käyttöön valmis-/ainesruoat. Astiat voidaan korvata kertakäyttöastioilla, jolloin astioiden pesuun käytettävää aikaa voidaan hyödyntää muuhun. Yksikössä on käytössä luottokortti, jolla ohjaajat voivat tarvittaessa ostaa yksikköön tarvittavat ruoat lähikaupasta. Yksikköön voidaan tilata ruokaa myös ravintolasta kotinkuljetuksella.

Poikkeustilanteessa huolehditaan asukkaan intiimihygienista asukkaan tarpeiden mukaisesti pikkupesuin. Välttämättömät suihkut hoidetaan. Asukkaat pyritään hoitamaan omissaan huoneissaan infektioiden leviämisen estämiseksi.

Pyykkihuoltoa toteutetaan välttämättömin osin. Yksikön siivouksesta huolehditaan suunnitelman mukaan ja tarvittaessa siivouspalvelua ostetaan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Ohjaajien työnjoossa pyritään siihen, ettei henkilökunta altista asukkaita tai toisiaan mahdolliselle tartunnalle.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Laatukoordinaattorina Loisteen palvelukodissa toimii lähihoitaja Marjo Palm. Laatukoordinaattori toimii palvelukodin johtajan kanssa laatuasioiden kirjaajana, tallentajana ja laatuasioiden jalkauttajana yksikköön. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena kodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen. Myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti lomakkeella, joka löytyy henkilökunnan tietokoneen N-asemalta sekä asukastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeaman kirjannut työntekijä informoi laatukoordinaattoria poikkeamasta sähköisesti ja yksikön laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Palvelukodin henkilökunnan kanssa käsitellään ja dokumentoidaan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet viikoittain viikkopalaverissa. Samalla päätetään, mitä korjaavia toimenpiteitä asiassa tehdään ja kuka on vastuussa asian eteenpäin viemisessä. 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 palvelukodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan

sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Ohje ja paperinen ilmoituslomake löytyvät myös toimiston seinältä kaikkien saatavilla. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. **Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.**

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös 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**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökuntaa sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sähköpostitse sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot tallennetaan sähköisesti laatuajärjestelmään.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan, tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

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.

Yksikön esimies

Palvelukodin johtaja Johanna Santala

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Loisteessa omavalvontasuunnitelma löytyy sisääntuloaulan ilmoitustaululta ja toimistosta viranomaiskansioista. Omaavalonntasuunnitelma viedään myös Attendon nettisivuille, josta se on kaikkien luettavissa. Uusi työntekijä tutustutetaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan perehdytysprosessin aikana.

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 kulttuuristausta 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 lähtökohdiana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi omaohjaajaa, jotka ovat vastuussa asukkaan arjen sujumisesta. Kun uuden asukkaan muuttoa aletaan suunnitella, käydään sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa keskustelua mahdollisen tulevan asukkaan toimintakyvystä ja tuen ja avun tarpeesta. Samalla aloitetaan esitietojen keräys, ja aloitetaan arvioinnin tekeminen päivittäisistä perustoimista suoriutumisesta (ADL-mittaria mukailen). Myös Toimi- menetelmää voidaan käyttää psykososiaalisen toimintakyvyn arvioinnissa. Uudelle asukkaalle nimetään omaohjaaja, joka aloittaa asukkaaseen ja tämän tietoihin tutustumisen heti tiedon saatuaan. Asukasta käydään katsomassa tämän aikaisemmassa asumisympäristössä mahdollisuuksien mukaan, jolloin saadaan arvokasta tietoa tämän toimintakyvystä, mieltymyksistä ja tavoista. Tavoitteena on pystyä pitämään tärkeitä ja merkityksellisiä asioita samankaltaisena kuin aikaisemmassa asumispaikassa, jotta kotiutumisella olisi parhaat mahdolliset edellytykset. Asukas voi käydä myös ennen muuttoa tutustumassa palvelukotiin ennakkoon, jotta talo tulisi ennalta tutuksi. Kaikki ennakkotoimenpiteet

suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan tarpeiden mukaan. Asukkaan muuttaessa palvelukotiin, henkilökunta arvioi tuen tarvetta päivittäistoimissa jatkuvasti.

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, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittäisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimin muutoksissa. Loisteen henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Loisteessa asukkaat ymmärtävät ja tuottavat puhetta eri tasoisesti. Suurin osa asukkaista kommunikoi puheella ja ymmärtää puhetta. Heidän kanssaan kommunikaatiossa on tärkeää, että asukas saa kokemuksen siitä, että häntä kuunnellaan arvostavasti. Ohjaajat pyrkivät auttamaan asukasta itse ratkaisemaan oman elämänsä haasteita, niissä kuitenkin tarvittaessa auttaen, ohjaten ja tukien. Jotkut asukkaista käyttäät kommunikaatiomenetelmänään ilmeitä ja eleitä, mikä asettaa toisinaan haasteita asukkaiden oman tahdon ymmärtämisessä. Asukkaiden havainnointi ja erilaisiin tilanteisiin reagoiminen on yksi tärkeimmistä keinoista päästä sisään siihen, mitä asukkaat haluavat. Jokaisen asukkaan kohdalla on pohdittu, mitkä asiat tuottavat juuri hänelle mielihyvää. Niiden asukkaiden kanssa, kenellä kommunikaatiotaidot ovat heikommat, henkilökunta pyrkii selvittämään eleistä, ilmeistä ja reaktioista hänen haluamia asioita. Näitä asioita pyritään lisäämään arkeen, jotta mielekäs arki toteutuisi. Asukkaiden kommunikaatio aloitteisiin pyritään aina vastaamaan, jotta asukas saisi kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Joillain asukkailla on käytössä esimerkiksi kuvia päivän hahmottamisen tukemisessa. Osa asukkaista osaa joitain tukiviittomia. Pitkäaikaiset asiakassuhteet auttavat henkilökuntaa asukkaiden tuntemisessa ja reaktioihin vastaamisessa.

Henkilökuntaa koulutetaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen, yksilökeskeisten suunnitelmien tekemiseen ja vuorovaikutukseen kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan kanssa pohditaan itsemääräämisoikeutta tukevien vaihtoehtojen lisäämistä asukkaiden arkeen. Töiden järjestelyllä pyritään lisäämään asukkaille mielekästä tekemistä arkeen.

Loisteen asukkaiden toimintakyky vaihtelee asukaskohtaisesti paljon. Osa asukkaista tarvitsee ohjauksellista tukea normaalissa arkisissa askareissa, kuten oman huoneen siivoamisessa, kaupassakäynnissä tai omien asioiden hoitamiseen osallistumisessa. Osa tarvitsee hoitoa, ohjausta ja tukea kaikissa päivittäisissä toimissaan. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan arjen pieniin valintoihin osallistuttamalla, vaatteiden valinnassa, ruokailuissa, ja omassa henkilökohtaisissa toimissaan päivän aikana. Kaikille asukkaille pyritään tarjoamaan mielekästä tekemistä kodissa ja kodin ulkopuolella.

Asukkailla ei ole säännöllisesti kokoontuvaa asukaspalaveria, koska asukkaat eivät ole itse olleet motivoituneita niihin osallistumaan. Ne asukkaat jotka pystyvät asioistaan kertomaan suullisesti, tuovat toiveitaan aktiivisesti esille. Kaikille asukkaille mieluisaa tekemistä mietitään työyhteisössä virikevastaavien toimesta. He suunnittelevat kuukausittain toteutuvan tapahtumakalenterin, jossa on suunniteltuja menoja, tapahtumia ja erilaisia virikehetkiä. Myös ulkoilu on tärkeä osa asukkaiden viikko-ohjelmaa. Jos asukkaan kanssa vuorovaikutuksessa on ongelmia, pyritään asioita selvittämään ensisijaisesti ymmärtämällä asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia asioita keskustellen yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Jos asukkaalla on huono päivä eikä tiedetä, mistä huonotuulisuus johtuu, pyritään keksimään asukkaalle sellaista tekemistä, josta hän yleensä pitää. Niissä tilanteissa, joissa asukas on erimielistä tilanteesta, tilanne yleensä ratkeaa ohjaajien antamalla vaihtoehtoja asian järjestämisessä. Näin toimimalla pyrimme välttämään ristiriitatilanteiden syntyä ja mahdollisia rajoittavien toimenpiteiden tarvetta. Nämä asiat ovat erittäin tärkeää käydä kaikkien työntekijöiden kanssa keskustellen, jotta ymmärrys asukkaiden omasta tahdosta on kaikilla työntekijöillä.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendon kehitysvammaisten yksiköissä käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on omaohjaajalla. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- o Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- o rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- o muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Hämeenlinnan kaupungilla on käytössään asiantuntijatyöryhmä, joka ottaa kantaa palvelukodin johtajan valmistelemiin rajoitustoimenpitepäätöksiin ja henkilökunnan tekemiin ratkaisuihin. Asiantuntijatyöryhmä kokoontuu useamman kerran vuodessa ja käsittelee tuolloin kaikki tehdyt rajoittavat toimenpiteet. Kun asiantuntijaryhmä hyväksyy rajoitustoimenpiteen käytön, se puoltaa tehtyä ratkaisua/päätöstä ja lähettää siitä kirjallisen lausunnon. Tämä kirjallinen lausunto liitetään asukkaan asiakastietoihin. Jos asiantuntijaryhmä ei puolla tehtyä päätöstä, se ottaa yhteyttä yksikön johtajaan rajoitustoimenpiteiden vaihtoehtoisten toimien selvittämiseksi.

Loisteen palvelukodissa rajoittavina toimenpiteinä käytetään asiakkaan ollessa sängyssä turvallisuuden takaamiseksi sängynlaitoja kahdella asukkaalla. Kahdella asukkaalla on huoneessaan kaappi, joka pidetään lukittuna, jotta voidaan taata asukkaiden turvallinen oleskelu omassa huoneessa. Yhdellä asukkaalla on käytössään hygieniahaalari öisin terveydellisellä näkökulmalla perusteltuna.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi asiakastietojärjestelmään, ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Avekkia käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Loisteen henkilökuntaan kuuluu oma Avekki-kouluttaja. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön ja rajoittavia toimenpiteitä käsitellään yksikön palaverissa säännöllisesti. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

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 läheisen tai edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Annettu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käydään läpi henkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa. Palaverimuistioon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, ja vastuuhenkilö näille. Seuranta tapahtuu, kun vanha kuukausipalaverimuistio käydään läpi kuukausipalaverin alussa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa viikottain/kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

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, puhelimitse/sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa, kun he käyvät kodissa vieraillessa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämissideoiden keräämiselle, ja niitä järjestetään Loisteen palvelukodissa kaksi kertaa vuodessa. Vuonna 2020 koronapandemian vuoksi ei ole voitu järjestää läheisteniltoja aikaisempaan tapaan.

Läheisiä kannustetaan ottamaan aina yhteyttä ensisijaisesti omaohjaajaan tai palvelukodin johtajaan, jotta asiakaspalautteelle voidaan miettiä mahdollisia korjaavia toimenpiteitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Läheisiltä kysytään, miten he haluavat, että heihin ollaan yhteydessä ja minkälaisissa asioissa haluavat olla mukana. Joidenkin asukkaiden läheiset ovat hyvin aktiivisia ja haluavat mukaan esimerkiksi terveydenhuollon käynneille. Toisilla asukkailla ei välttämättä ole ketään läheistä, jolloin omaohjaaja on asukkaalle entistä tärkeämpi ihminen. Läheiset ovat aina tervetulleita palvelukoti Loisteeseen ja heiltä saamme arvokasta tietoa muun muassa asukkaan nykytilanteeseen vaikuttavasta historiasta. Avoin vuorovaikutus on avainasemassa läheisyhteistyössä.

Asiakastytyväisyysskyselyt tehdään 1 x vuodessa. Ne asukkaat, jotka eivät itse kykene vastaamaan asiakastytyväisyysskyselyyn, voivat saada apua kyselyn täyttämiseen läheisiltään tai ohjaajalta (jolloin vastaukset perustuvat lähinnä asukkaan havainnointiin).

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyysskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyysskyselyn 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. Loisteen asukastytyväisyysskyselyjen tuloksia ei ole ollut saatavilla omavalvontasuunnitelmaa tehdessä, joten niiden pohjalta ei ole voitu laatia kehittämissuunnitelmaa vuodelle 2020. Omaistyytyväisyysskyselyt on toteutettu viimeksi 08/2020. Jatkossa asukastytyväisyysskyselyt toteutetaan säännöllisesti vuosittain. Henkilöstötytyväisyysskyselyyn kannustetaan kaikkia työntekijöitä vastaamaan, jotta saadaan tietoa kehittämisen tueksi.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kaikki palvelukotia koskevat muistutukset pyydetään ensisijaisesti kirjallisena: palvelukodin johtaja Johanna Santala, johanna.santala@attendo.fi

Hämeenlinna: Tuulikki Forssen, tuulikki.forssen@hameenlinna.fi

Järvenpää: Erja Pentti, erja.pentti@keusote.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hämeenlinna ja Forssa: Satu Loippo, p.050 599 6413, satu.loippo@pikassos.fi

Järvenpää: Clarissa Peura, p. 0400-277 087

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä Loisteen 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 yhteydenottomakkeeseen 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.

Asukkailla on säännöllisiä fysioterapeutin kotikäyntejä, jotka osaltaan tukevat asukkaan toimintakyvyn säilymistä sekä paranemista. Myös ohjaajat tekevät asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja kuntoutusta edistäviä toimia asukkaiden kanssa päivittäin, mm. kehottavat ja ohjaavat asukkaita itsenäiseen liikkumiseen niin paljon kuin se on mahdollista ja koittavat motivoida asukkaita ulkoilemaan enemmän. Loisteessa ohjaajat huolehtivat asukkaiden säännöllisistä kuntouttavista toimista, jumppaohjeiden toteuttamisesta, painonhallinnan ohjeistamisesta ja esimerkiksi ortoosien käytöstä kuntouttavasta näkökulmasta. Asukkaille annetaan mahdollisuus kuulumisten vaihtoon ja heidän kanssaan jutellaan arkisista asioista. Asukkaan annetaan tehdä itse asioita, joita hän osaa ja vasta sitten, jos asukas ei itse pysty johonkin asiaan, ohjaajat avustavat asian tekemisessä. Asukkaille tarjotaan runsaasti mahdollisuuksia talon ulkopuolisiin reissuihin ja toimintaan. Asukkaille tarjotaan viikoittain virkistyshetkiä, joiden sisällöt vaihtelevat. Osallistumme aktiivisesti myös paikallisen tukiyhdistyksen toimintaan. Kodissamme käy kaverikoiria säännöllisesti asukkaita ilahduttamassa. Asukkailla on myös henkilökohtaisia avustajia, jotka ovat mukana asukkaan kanssa erilaisissa harrastustoiminnoissa. Asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä pyritään edesauttamaan vierailuilla toisissa yksikössä järjestettävissä yhteisissä juhlissa. Myös Loisteessa järjestetään vuodenkiertoon liittyviä juhlia säännöllisesti vuoden ympäri, asukkaat ovat aktiivisesti mukana juhlien järjestämisessä. Asukkaiden omia syntymäpäiviä vietetään kodissa yhdessä asukkaan niin halutessa. Asukkaat vierailevat säännöllisesti läheistensä luona. Asukkaiden vieraat ovat tervetulleita palvelukoti Loisteeseen. Koronan aikana vierailuja ja yhteisiä juhlia on jouduttu pohtimaan tarkemmin ja ne onkin pyritty toteuttamaan pienemmällä porukalla kuin aikaisemmin.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja 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 ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia. Ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti hyvinvoinnin näkökulmasta. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuotosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa seurataan asukkaan fyysistä vointia, mielialaa, erilaisiin aktiviteetteihin ja ulkoiluun osallistumishalukkuutta sekä nukkumista, syömistä ja erittämistä.

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

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

Loisteen palvelukotiin tulee lounas ja päivällisruoka toisesta Attendon yksiköstä. Välipalat valmistetaan itse. Elintarvikkeet tilataan Loisteeseen keskuskeittiön kautta Meira Novalta kaksi kertaa viikossa. Palvelukodissa tarjoillaan jokaiselle asukkaalle sopivaa, ravitsemuksellisesti pätevää ja herkullista ruokaa vuoden kaikkina päivinä. Kodissa noudatetaan pääsääntöisesti Attendon ateriapalveluiden suunnittelemaa kuuden viikon ruokalistaa. Torstaisin Loisteessa on toiveruokapäivä, jolloin voidaan toteuttaa asukkaiden toivomia ruoka-annoksia. Ateriaan kuuluu aamiainen n. klo 7-10, lounas klo 11-12, päiväkahvi klo 14-15, päivällinen 16-17 ja iltapala klo 19-22. Ruokailuajat ovat yksilölliset niin, että asukas saa esimerkiksi nukkua aamulla pitkään niin halutessaan.

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 asukkaita avustetaan ja ohjataan heidän tarpeidensa mukaisesti yksilöllisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa elintarvike omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään päivittäistä seuranta. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä

sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Tällöin myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Toisaalta taas ohjaajat tukevat toisia Loisteen asukkaita terveellisen ruokavalion ja oikeanlaisen lautasmallin valinnoissa, sekä painonhallinnan asioissa ja kannustavat säännölliseen liikuntaan. Tulokset ja tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhteistyössä Attendon siivoustyön ohjaajan ja yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Siivoustyön ohjeissa on huomioitu asukasryhmän asettamat erityistarpeet siivouksen toteuttamisessa, esimerkiksi eritteiden siistiminen kosketuspintojen osalta on tehostettua.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoito- ja ohjaustyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka ovat kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökunta tukee, kannustaa ja ohjaa asukkaita käsien pesussa. Asukkailla on sovitut sauna- ja suihkupäivät, jonka lisäksi suihkuun/saunaan pääsee aina tarvittaessa ja halutessaan. Asukkaita ohjataan käymään wc:ssä, vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Asukkaita ohjataan omaan hygieniaan liittyvissä asioissa, ja varmistellaan, että sovitut asiat tulevat tehdyiksi. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, puhtauspalvelusuunnitelma löytyy toimiston puhtauspalvelukansiosta. Aseptinen työtapana on osa puhtauspalvelusuunnitelmaamme. Myös käsihygieniaharjoitus ja eritetahrojen poisto ovat kuvattu puhtauspalveluohjeistuksessa. Siistijät ja ohjaajat osallistuvat Attendon ateria- ja siivouspalvelujen järjestämiin koulutuksiin säännöllisesti. Loisteessa on nimetty hygieniavastaava. Hänen tehtävänsä on ohjata yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä ja seurata myös asukkaiden henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Käsisidesinfektiohuuhdetta käytetään aina ennen hoitotoimenpiteitä ja heti niiden jälkeen. Käsihuuhdetta on hyvin saatavilla.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännölle tavoitteet. Tavoitteisiin kuuluu jokaisen asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sovitulla tavalla, sekä tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Koronapandemiaan on annettu selkeät ohjeet myös siivoustyön ja hygienian näkökulmasta.

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 hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä asukkaan niin halutessa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus, Viipurintien terveysasema. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Erityistilanteissa kotisairaanhoidosta voidaan saada apua esimerkiksi asukkaan tarvitseman suonensisäisen tai lihakseen pistettävän lääkityksen antamisessa. Verinäytteet ottaa yksikön sairaanhoitaja, tai asukas käy terveyskeskuksen laboratoriossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Asukkaan läheteessä päivystykseen hänen mukaansa tulostetaan asiakastietojärjestelmästä SH-lähetä. Lähetteen kirjataan siirron syy ja valitaan lomakkeelle tarvittavat tiedot asukkaan tilasta mm. mittaustulokset ja muut lisätiedot.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy toimiston seinältä-tärkeät ohjeistukset. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi tapahtuneesta.

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. Yksikön sairaanhoitajalla on vastuu yksikön asukkaiden terveydentilan seurannasta. Päivittäinen voimien seuranta on kaikkien ohjaajien vastuulla, ja siitä tehdään asianmukaiset kirjatut asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden verenpainetta seurataan aina tarvittaessa tai ennalta sovitusti, jos asukkaan terveydentila sitä edellyttää. Punnituksia tehdään yksilöllisesti asukkaiden terveydentilan mukaan ja jos muuta ei ole sovittu, vähintään kerran kuukaudessa. Asukkaiden terveydentilaa seurataan myös vuosittaisilla laboratoriotarkastuksilla. Esimerkiksi asukkaan diabetestä seurataan yhteistyössä keskussairaalan diabeteshoitajan kanssa. Lääkitysten vaikutusten seuranta tekee jokainen työntekijä joka päivä. Asukkaiden kokonaislääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa lääkärin toimesta ja vähintään puolivuositain sairaanhoitajan toimesta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Jaana Timonen

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 sairaanhoitaja ja palvelukodin johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman, Loisteen lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt ja allekirjoittanut lääkäri Herta Simola.

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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, sairaanhoitaja Jaana Timosella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa kunkin asukkaan omalääkäri.

Asukkaat käyttävät perusterveydenhuollon palveluja samaan tapaan kuin kuka tahansa kuntalainen. Lääkäri määrää tarvittavat lääkkeet, ja palvelukodin henkilökunta seuraa lääkkeiden vaikuttavuutta asukkaalla, kirjatun huomiot asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa yksiköstä ollaan yhteydessä lääkäriin, jos asukkaan lääkityksen vaikuttavuudessa havaitaan epäkohtia tai muutostarpeita. Sairaanhoitajan tehtävänä on varmistaa asianmukainen asukkaiden perus- ja lääkehoito sekä vastata asukkaiden terveydenhoidosta ja terveyden seurannasta. Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu lääkehoidosta yksikössä ja hän laatii ja antaa muulle henkilökunnalle tarvittavat ohjeistukset lääkehoidon toteuttamiseen. Jokaiseen työvuoroon on merkattu vuoronlääkevastaava, jolla on vähintään lähihoitajan koulutus. Vuoronvastaava toimii lääkehoidosta vastaavana vuorossaan.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Osa asukkaista käy päivätoiminnassa Hämeenlinnan kaupungin päivätoiminnassa. Yhteistyötä tehdään päivätoiminnan kanssa esimerkiksi puhelimitse sekä säännöllisten yhteisten palaverien muodossa. Kulkeminen tapahtuu taksikyvydeillä, jolloin taksiryttäjien kanssa ollaan vuorovaikutuksessa päivittäin. Terveyskeskuksen kanssa asukkaiden asioita hoidettaessa otetaan ensisijaisesti yhteys kehitysvammaisairaanhoidajaan. Asukkailta/edunvalvoilta on pyydetty suostumus asiakastietojen luovuttamiseen, joten hoitavalle taholle voidaan mm. terveystietoja luovuttaa. Fysioterapeutit, henkilökohtaiset avustajat ja musiikkiterapeutit saavat olennaisen tiedon asukkaista tehtäviensä edellyttämällä tarkkuudella henkilökunnalta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Asukkaille tarjottavat ateriat valmistaa Attendon oma keittäjä. Elintarvikkeet tilataan keskuskeittiön kautta Meira Novan tukusta, josta tulee kuorma kaksi kertaa viikossa kodille. Tarvittaessa lisäyksiä esimerkiksi elintarvikkeisiin tms. ne voidaan hakea lähikaupasta. Loisteen siivouksesta vastaa kodin oma siistiä. Kiinteistöhuolto on kilpailutettu, ja Coor toimii palvelujen tuottajana. Attendon hankintatiimi neuvottelee eri tuotteiden hankintapaikat ja sopimustoimittajat, joiden kautta erilaisia tuotteita/palveluita tilataan kodille.

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 sosiaalipalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten mukainen henkilökunta. Henkilökunnan määrä palvelukoti Loisteessa täyttää luvassa määritellyn tarpeen.

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 11 hoitajaa/ asukas ja kokonaisyksikömitoitus 13 työntekijää/asukas.
- Yksikön esimies on Johanna Santala, joka on koulutukseltaan sosionomi Ylempi AMK
- Yksikössä on 1 sairaanhoitaja, 10 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 2 (siistijä 50%, palvelukotiaivustaja).
- Lisäksi yksikössä on säännöllisesti syksyisin ja keväisin opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiheet, 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, työsuojelun 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. Attendolla on otettu käyttöön myös sähköinen perehdytysympäristö Valojosta osa yleisesti perehdyttävästä asiasta löytyy. Yksikkökohtaisen perehdytyksen saa työntekijä aina henkilökohtaisesti kokeneelta työntekijältä. Yksikkökohtaiseen perehdytykseen kuuluu asukkaisiin ja päivän kulkuun liittyvä perehdyttäminen, ohjaajan tehtäviin, omaohjaajuuteen sekä sairaanhoitajan toimesta lääkehoitoon perehdyttäminen.

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

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo palvelukoti Loiste on rakennettu vuonna 2015 kehitysvammaisten asumisyksiköksi, joten asiakasryhmän erityistarpeet on voitu ottaa huomioon jo rakennusta suunniteltaessa ja rakentaessa. Palvelukoti Loiste toimii yhdessä kerroksessa. Kodissamme on yhteensä

15 asiakashuonetta. Huoneet ovat 24,5 m² ja kaikissa huoneissa on oma wc ja suihku. Asukas saa kalustaa oman asuntonsa itse haluamallaan tavalla. Tarvittaessa asukasta auttaa omaohjaaja asuntoon liittyvissä asioissa.

Palvelukodissa on ruokailutila, olohuonetila ja pienempi oleskelutila. Asukashuoneita on kolmessa eri "siivessä". Kodissa on oma terassi, jolta on luiska omalle aidatulle pihalle, jotta myös kaikilla apuvälineillä pääsee pihalle. Palvelukodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone asukkaiden käyttöön.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja/tai edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toiminta-ajatukseemme. Tilasuunnittelussa asukasryhmän tarpeet on huomioitu esimerkiksi kaiteilla, joista saa tukea liikkua, kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, kynnyksiä ei juurikaan ole tai ne on luiskattu, yhteisten tilojen huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi, värimaailma on kodikas ja sisustustekstiileillä pyritään ehkäisemään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät suuri aidattu piha, hyvä valaistus. Pihapiirissä on keinu, pöytiä ja penkkejä sekä istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, koska parkkipaikka on sijoitettu talon toiseen päähän.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen talossa on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista hyödyntäen yhteisiä oleskelutiloja. Palvelukodissa on pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapytkiä. Palvelukotiavustaja ja siistiä vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta yhdessä ohjaajien kanssa. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan, omien mieltymystensä tai tavoitteidensa mukaisesti.

Asukashuoneet ylläpito siivotaan kerran viikossa, kosketuspinnat ja wc:t siivotaan useammin. Siivous tehdään itse, kodissa on palkattu siistiä, jonka vastuulla siivoustyö on. Jokaisen ohjaajan tehtäviin kuuluu ylläpito siivousta. Joitakin asukkaita ohjataan siivouksessa, ja he hoitavat oman huoneensa siivoamisen itse. Pyykkihuolto toteutetaan Loisteen omassa pyykkituvassa, asukkailla on mahdollisuus osallistua omaan pyykkihuoltoonsa ohjaajan tuella ja avustuksella. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikössä tehdään säännölliset hygieniamittaukset.

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

Palvelukodissa on mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä; hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu ohjaajien puhelimeen. Tällä hetkellä kutsujärjestelmä ei ole käytössä. Yötyöntekijän turvaksi on olemassa hälytyspainike, jonka avulla voi kutsua apua yksikköön yöaikaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan kuukausittain henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Palvelukodin ulko-ovet ovat sähköisesti lukittuna. Niillä asukkailla, jotka liikkuvat itsenäisesti kodin ulkopuolella on oma avainlätkä, jolla pääsee kulkemaan. Ulko-oven vieressä on ovikello vierailulle tulevia varten, ohjaajat käyvät aina ovella avaamassa sen, ja näkevät samalla kuka taloon on tulossa. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Johanna Santala, johanna.santala@attendo.fi

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. Laiteturvallisuus Attendolla ohje löytyy perehdytyskansioista sekä Valo-perehdytysympäristöstä.

Palvelukoti Loisteessa on asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sähkösäätöiset sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Loisteen 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. Loisteen huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteriin sekä kalibrointilaitteiden rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Talon omistamat laitteet huoltaa vuosittain Respecta, ja asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden huolto ja korjaus tulee apuvälinealainaston kautta. Talon omien laitteiden huollot merkitään sähköisesti Respectan IDR-laiterekisteriin, jonne yksikön johtajalla on tunnukset.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuoltoon liittyvät laitteet, asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet ja yksikön omat apuvälineet: Sanna Soinen, sanna.soininen@attendo.fi ja Johanna Santala, johanna.santala@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Palvelukoti Loisteen 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 toimiston perehdytyskansioista sekä Valo-verkko-oppimisympäristöstä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutamisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuhteeseen, 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Johanna Santala, p. 044-0800641, johanna.santala@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 asiakastytyväisyysselvityksen pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä 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.

Loisteen palveluprosessien kehittämissuunnitelman 2020 painopistealueet ovat asukkaan omannäköisen arjen mahdollistamisessa entistä paremmin, sekä henkilöstön täydennyskoulutusten järjestämisessä koronatilanteesta huolimatta.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi toteutetaan vuosittain. Loisteen sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 31.7.2019 ja seuraavan kerran se toteutetaan 21.10.2020.

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	
Hämeenlinna 14.9.2020	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Johanna Santala

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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/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 määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaomavalvonta.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.