

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

| | |
|---|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)..... | 2 |
| 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)..... | 3 |
| 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) | 3 |
| 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)..... | 8 |
| 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)..... | 8 |
| 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI | 8 |
| 4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA | 8 |
| 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU..... | 9 |
| 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN..... | 10 |
| 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA..... | 10 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) | 11 |
| 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA | 11 |
| 4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) | 11 |
| 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT | 12 |
| 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO..... | 12 |
| 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA..... | 13 |
| 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA | 13 |
| 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) | 14 |
| 4.4.1 HENKILÖSTÖ..... | 14 |
| 4.4.2 TOIMITILAT | 15 |
| 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET..... | 15 |
| 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET..... | 16 |
| 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)..... | 16 |
| 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA..... | 17 |
| 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)..... | 17 |
| 11. LÄHTEET | 18 |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 18 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | |
|--|---|--|
| Palveluntuottaja | | Kunnan nimi: Joutsa |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo OY | | Kuntayhtymän nimi: Keski-Suomen seututerveyskeskus |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2 | | Sote -alueen nimi: Keski-Suomi |
| Toimintayksikön nimi Attendo Erkinpuisto | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Joutsa | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 30 asukaspaikkaa | | |
| Toimintayksikön katuosoite Yhdystie 2 B | | |
| Postinumero 19650 | Postitoimipaikka JOUTSA | |
| Toimintayksikön vastaava esimies Anu Pessala | Puhelin 044 494 2800 | |
| Sähköposti anu.pessala@attendo.fi | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 22.3.2021 | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen ympärivuorokautisen sosiaalipalveluiden tuottaminen | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | |
| Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Puutarhatyöt: Viherrys Heinonen OY Lääkehoito: Yliopiston apteekki ja Joutsan apteekki | | |

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

Toiminta-ajatus

Attendo Erkinpuisto on ikäihmisille suunnattu tehostettua palvelusasumista tarjoava, ympärivuorokautinen hoivakoti. Erkinpuisto on 30-paikkainen hoivakoti, jossa on kaksi ryhmäkotia, Niitty ja Vilja. Molemmassa ryhmäkodeissa on 15 asukaspaikkaa.

Attendo Erkinpuisto on ulkoilu- ja puutarhateemainen hoivakoti. Meille on tärkeää tarjota asukkaille virikkeellinen ja mielekäs arki tarjoamalla heille mahdollisuuden ulkoiluun ja esimerkiksi puutarhanhoitoon. Meille on tärkeää, että arjessa tehdään asioita yhdessä asukkaiden kanssa huomioiden jokaisen yksilölliset tarpeet, voimavarat ja toimintakyvyn. Meidän tehtävänä on turvata jokaisen asukkaan laadukas ja arvokas elämä aina elämänkaaren loppuun saakka. Annamme jokaisella asukkaalla hänen tarvitsemaansa hoivaa ja huolenpitoa kuntouttavalla työotteella. Työssämme pyrimme huomioimaan yksilölliset tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Näihin sisältyy fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Päämäärämme on asukkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Jokaiselle asukkaalle nimetään kaksi omahoitajaa ja yhdessä asukkaan, omaisen ja omahoitajan kanssa jokaiselle asukkaalle laaditaan yksiköllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Elämän loppuvaihe ja saattohoito on meille tärkeää. Haluamme, että jokainen saa arvokkaan elämän loppuvaiheen ja hänen saattohoito on hänen ja omaisten toiveiden mukainen.

Toimintamme periaate on avoimuus ja luottamus. Otamme kehitysideoita avoimin mielin vastaan, koska sitä kautta voimme kehittää ja parantaa omaa toimintaamme. Visiomme on olla *vahvistamassa ihmistä* ja se tarkoittaa, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Yksiköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Attendo Erkinpuistossa toimii ASKO-valmentajana lähihoitaja Heidi Luomala-Koivisto. Hän vastaa yhdessä yksikön johtajan kanssa ASKO-ohjelman toteutumisesta. ASKO-valmentaja huolehtii, että kaikki työkaverit ovat tietoisia ASKO-ohjelmasta ja että kaikki pääsevät osallistumaan kartta- ja kvartaalikeskusteluihin. Lisäksi ASKO-valmentaja perehdyttää uuden työntekijän ASKO-ohjelmaan. Valmentaja tuo myös esille erilaisia ajankohtaisia asioita ja osallistuu ASKO-valmennuksiin ja tapahtumiin. ASKO kartta- ja kvartaalikeskustelut ovat tärkeä osa muutostyötämme.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Erkinpuistossa riskitekijöitä mietitään yhdessä koko työyhteisön kanssa. Yksikön johtaja toimii vastuuhenkilönä.

• Henkilöstöön liittyvät riskit;

- **Puutteellinen perehdyttäminen:** Jokainen uusi työntekijä pyritään perehdyttämään mahdollisimman hyvin uuteen työyksikköön. Uusi työntekijä aloittaa Attendon oman perehdytysohjelman VALOSSA ja etenee sen mukaisesti. Uudelle työntekijälle annetaan heti alkuun muutama perehdytyspäivä ja hänelle nimetään perehdytysvastaava. Perehdyttäminen on vielä puutteellista ja sitä pyritään kehittämään yksikössä toimivammaksi vuoden 2023 aikana.
- Vastuuhenkilöt koko työyhteisö ja hoivakodin johtaja
- **Vuorotyö** tuo omat haasteet Vuorotyö voi aiheuttaa vaaratilanteita, jos vuorojen välillä palautuminen jää puutteelliseksi. Työvuorosuunnittelulla pyritään turvaamaan riittävä palautuminen. Työvuoroissa varmistetaan, että kaikissa vuoroissa on riittävästi osaamista. Yksikössä on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jonka avulla voidaan parantaa työhyvinvointia ja työssä jaksamista.
- Vastuuhenkilönä hoivakodin johtaja.
- **Yksintyöskentely:** Yövuorossa hoitaja työskentelee yksin ja vastaa koko yksikön toiminnasta. Yövuorossa työskentelee tästä syystä vain kokenut hoitaja. Uhkaavissa tilanteissa voidaan kutsua vartiointiliike paikalle.

- **Vaara- ja uhkatilanteet:** Vaara- ja uhkatilanteisiin pyritään varautumaan ennakkoon. Henkilökunta tuo esille tilanteita ja yhdessä mietitään, miten tilanteessa toimitaan tai ennalta varaudutaan. Henkilökuntaa on ohjeistettu kertomaan mahdollisista epäkohdista ja rikkoutuneista tiloista tai välineistä.
- Vastuuhenkilönä on koko henkilöstö.
- **Infektiot ja tarttuvat taudit:** Asukkaiden altistuminen infektioille ja tarttuville taudeille voi johtua asukkaan korkeasta iästä ja heikentyneestä yleiskunnosta. Erilaisia ihmisryhmiä (omaiset, tavarantoimittajat, vierailijat jne.) kulkee talossa päivittäin. Henkilökunta huolehtii omassa toiminnassaan hyvästä käsihygieniasta. Hoitohenkilökunnan vastuulla on myös asukkaiden hygieniasta huolehtiminen. Käsien pesu riittävän usein ja aina ennen ruokailua ja WC-käynnin jälkeen. Kaikille ketkä tulevat taloon sisään tai lähtevät pois on varattu käsidesinfektioaine ulko-oven viereen. Vierailijoita ohjeistetaan käyttämään desinfektioainetta aina sisään tullessa ja pois lähettäessä. Lisäksi yksikköön tultaessa on käsienpesupiste, jossa vierailijat voivat pestä kätsensä. Yksikössä noudatetaan ajankohtaisia ohjeistuksia, esimerkiksi koronaohjeistukset.
- Vastuussa käsihygienian ohjeistamisesta on koko henkilökunnalla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**
 - Lääkehoito on yksi keskeinen osa hoivakodin päivittäisiä hoitotoimenpiteitä. Jokaisella asukkaalla on käytössään joku lääkitys. Lääkehoidon vastuualueet on määritelty tarkkaan ja kirjallisesti Erkinpuiston lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen kuuluu uuden työntekijän sekä pitkään poissaolleen vanhan työntekijän perehdytys ja asioiden kertaaminen. Osaamista seurataan ja osaaminen varmistetaan säännöllisillä lääkehoidon tenteillä ja näytöillä. Kaikki lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti tilanteet, kirjataan poikkeamakaavakkeelle ja sähköiseen Attendon omaan laatujärjestelmään. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa vähintään kerran kuukaudessa ja ne kirjataan tarkasti tiimipalaverimuistioon. Yhdessä tiimin kanssa mietitään, miten poikkeamiin voidaan puuttua ja miten niitä voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Lisäksi poikkeamat kirjataan laatukoordinaattorin toimesta Attendon omaan laatujärjestelmään.
 - PKV- ja N-lääkkeissä on omat kulutuskortit, joiden avulla seurataan lääkkeiden käyttöä. Attendo Erkinpuistossa on lukittava lääkehuone, jossa kaikki lääkkeet säilytetään asiaankuuluvalla tavalla. Lääkehuoneeseen on asennettu kameravalvonta.
 - Vastuuhenkilönä ovat yksikön sairaanhoitaja, hoivakodin johtaja ja laatukoordinaattori.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;**
 - Henkilötietojen käsittelyssä noudatamme henkilötietosuojan antamia ohjeita. Toimimme huolellisesti aina kun käsittelemme arkaluonteisia tietoja. Henkilökunta on käynyt GDPR-koulutuksen ja se on pakollinen henkilökunnalle. Tentti suoritetaan kerran vuodessa.
 - Vastuuhenkilö hoivakodin johtaja.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
 - Henkilöstömitoitukseen vaikuttaa asukkaiden hoitoisuusindeksi. Se merkitään aina Hilkka-järjestelmään asukkaan tullessa hoivakodin asukkaaksi. Luokitusta muutetaan tarpeen mukaan, näitä tilanteita ovat muun muassa asukkaan toimintakyvyn heikentyminen ja avun tarpeen lisääntyminen. Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin niin, että osaamista on riittävästi kaikissa työvuoroissa. Tehtävänkuvaukset on avattu tarkemmin työyksikössä.
 - Vastuuhenkilö hoivakodin johtaja.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**
 - Erkinpuisto on melko uusi hoivakoti, jossa on suunnitteluvaiheessa tilat mietitty toimiviksi. Tilat ovat yhdessä tasossa. Omissa on sähkölukot. Hoivakodin takapiha on ympäröity aidalla. Asukkaiden kuntoa arvioidaan säännöllisesti ja mietitään tarvittavat apuvälineet. Pääsääntöisesti apuvälineet lainataan asukkaalle henkilökohtaisesti Joutsan terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta. Paloturvallisuus ilmenee yksikön pelastussuunnitelmasta yksityiskohtaisesti.
 - Nostot ja siirrot tehdään turvallisesti, tarvittaessa kahden hoitajan avustamana. Tarpeen mukaan voidaan käyttää myös nostolaitteita ja erilaisia siirtymiseen käytettäviä apuvälineitä.
 - Uhkaavia tilanteita tulee joskus vastaan asukkaiden kesken tai uhka kohdistuu hoitohenkilöstöön. Tiimeissä mietitään ennakkoon, miten tilanteissa edetään. Tarvittaessa voidaan kutsua vartiointiliikkeen henkilökuntaa paikalle. Vastuuhenkilönä hoivakodin johtaja.
 - Erkinpuiston tilat ovat asianmukaiset hoivakodin työtehtäviin. Liikkuminen on vaivatonta, koska kaikki tilat ovat samassa kerroksessa. Takapihalle mentäessä on loiva leveä luiska, jonka avulla myös pyörätuolilla ja rollaattorilla liikkuvat asukkaat pääsevät turvallisesti ulkoilemaan. Apuvälineiden käytössä varmistetaan osaaminen perehdytyksen yhteydessä. Uusien apuvälineiden käyttö opetellaan tiimipalaverin yhteydessä ennen kuin uusi laite otetaan käyttöön. Nostoissa ja siirroissa on käytettävissä sähköinen nostolaite.
 - Erkinpuistossa on paloturvallisuuteen kiinnitetty huomiota jo talon suunnitteluvaiheessa. Talossa on kaikki tilat sprinkleröity. Huoneissa on paloturvalliset verhot ja jokaisen asukkaan vuoteessa pelastuslakana. Avotulen teko on sallittu vain takapihan grillikatoksessa. Asukkailla on mahdollisuus tupakointiin takapihan grillikatoksessa. Erkinpuisto on savuton työpaikka.
 - Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan kaikista havaitsemistaan parannusehdotuksista, riskeistä ja poikkeamista arjen työssä. Raportointi tehdään kirjallisesti erillisellä lomakkeella AQ-järjestelmän kautta sekä tarvittaessa suullisesti esimiehelle. Työyhteisön yhteisissä palaverissa keskustellaan ja käsitellään säännöllisesti tapahtuneet poikkeamat sekä mahdolliset toiminnan epäkohdat ja niiden riskit. Poikkeamista on mahdollista saada myös raporttia yksikön kehittämistyöhön AQ-järjestelmän kautta sekä analysoida poikkeama-tapahtumia laajemmin. Laatua tarkastellaan myös Attendo Quality – laadunhallintajärjestelmän avulla, jonka kautta suoritetaan

omavalvontaa itsearvioinnilla ja sisäisten auditointien avulla. Attendo Quality- laadunhallintajärjestelmän tavoitteena on laadun tason ylläpitäminen ennalta sovitulla tasolla.

- Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet henkilökuntaa ilmoittamaan esimiehelleen, mikäli havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään sekä suullisesti esimiehelle, että AQ-järjestelmän kautta kirjallisesti poikkeama-lomaketta käyttäen.
- Epäkohtia ovat mm. asukasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

Riskien hallinnan työnjako

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

Erkinpuistossa kartoitetaan vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa olemassa olevat riskit ja niiden pohjalta tehdään palveluprosessien kehittämissuunnitelma, jota arvioidaan puolivuositain.

Riskienhallinta infektiotartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhpaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektioita sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävaroimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.

- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkailla hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, 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. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendon laatujärjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Työntekijät raportoivat poikkeamasta Attendon omaan poikkeamalomakkeelle ja siihen kirjataan tarkasti jokainen täytettävä kohta. Laatukoordinaattori vie säännöllisin väliajoin poikkeamat laatuohejelmiaan. Jokainen poikkeama käsitellään tiimipalaverissa ja niistä kirjoitetaan tarkasti tiimuistioon.
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. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. 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.
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 epäkohtien 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 asiakastietojärjestelmän kautta. 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 henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Tiimipalaverin muistiot tallennetaan Hilka –asiakastietojärjestelmään, yksikön N-asemalle sekä tulostetaan kanslian seinälle.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan 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

Anu Pessala

Omaavonntasuunnitelman 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.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Erkinpuiston omavalvontasuunnitelma on nähtävillä päiväsalin ilmoitustaulun vieressä, josta se on helposti luettavissa omaisille. Henkilöstö lukuukittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan voimavara- ja hoivasuunnitelma. Suunnitelman laatii asukkaalle yhdessä omaiset huomioon ottaen asukkaan omahoitaja. Omaisille annetaan tulovaiheessa kirjallinen materiaali, jossa kattavasti kysytään asukkaan elämänkaaresta. Omaiset voivat kotona täyttää lomakkeet valmiiksi ja niiden avulla hoitohenkilökunta saa arvokasta tietoa asukkaan elämästä sekä mahdollisista toiveista hoitoa ajatellen. Erkinpuistossa on otettu vuoden 2022 aikana käyttöön RAI-arviointi. RAI-arvioinnin yhteydessä asukkaalle tehdään myös MMSE ja MNA.

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 asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon

kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman eli voimavara- ja hoivasuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämistä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja. Voimavara- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteen niin vaatiessa. Jos esimerkiksi asukkaan voinnissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, tulee ne päivittää reaaliajassa suunnitelmaan. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendo Erkinpuistoon on saatu syksyllä 2022 fysioterapeutti, joka työskentelee yksikössä kahtena päivänä viikossa. Fysioterapeutin tehtävänä on laatia jokaiselle asukkaalle oma kuntoutus-/toimintakyky-suunnitelma. Lisäksi hän vastaa asukkaiden apuvälineiden tarpeista ja hankkii niitä asukkaille. Pääsääntöisesti apuvälineet lainataan Joutsan terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan 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.

Attendo Erkinpuistossa pyritään toteuttamaan asukkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se vain asukkaan oman terveydentilan ja turvallisuuden kannalta on mahdollista. Asukas saa päättää itse, mitä vaatteita hänelle puetaan päälle, millaisia toiveita hänellä päivän kulun suhteen on ja mitä hän haluaa syödä. Lisäksi asukkaan toiveita viriketoiminnasta ja ulkoilusta kuunnellaan. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta ottaa yhteyttä omaisiin aina niin halutessaan esimerkiksi puhelun tai videopuhelun välityksellä. Asukkaan omaa mielipidettä kuunnellaan tarkasti. Jos asukas ei voi puhua tai kirjoittaa, pyritään toiveet selvittämään eleiden ja ilmeiden avulla. Yksikössä on käytössä myös erilaisia kuvakortteja, joiden avulla voidaan selvittää paremmin asukkaan ajatuksia.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Attendo Erkinpuistossa rajoittamistoimenpiteitä seurataan säännöllisesti, kolmen kuukauden välein. Lääkäri arvioi rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuuden ja allekirjoittaa rajoittamisluvat. Lisäksi tehdään listaus, missä näkyy kaikki rajoittamistoimet ja niiden voimassaoloajat. Yksikössä on pääsääntöisinä rajoittamistoimenpiteinä sängyn laidan nostaminen, turvavyön käyttäminen pyörätuolissa ja kemiallinen rajoittaminen, muun muassa mahdolliset unilääkkeet.

Asukkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asukkaan 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 asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Meille on tärkeää, että saamme palautetta toiminnastamme. Jokainen palaute on tärkeä ja se käsitellään aina asiaankuuluvalla tavalla.

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

Jokaisella asukkaalla ja tämän läheisellä on mahdollisuus vaikuttaa Erkinpuiston toimintaan. Kehittämisideat ja palaute on toiminnan kannalta äärimmäisen tärkeää. Erilaiset tyytyväisyyskyselyt antavat arvokasta tietoa suoraan asukkailta ja heidän läheisiltään. Omaisyhteistyö on tärkeää ja usein omaiset antavat suoraa palautetta. Kaikki palaute käsitellään yhdessä Erkinpuiston tiimipalaverissa. Lisäksi asioista keskustellaan yhdessä asukkaiden ja omaisten kanssa muun muassa erilaisissa läheisilloissa. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja yhdessä omahoitajan kanssa laaditun voimavara- ja hoivasuunnitelman avulla voidaan nostaa esille asukkaan ja hänen läheistensä toivomuksia. Arjesta pyritään tekemään mahdollisimman kodinomainen, mielekäs ja arvokas elämän loppuun saakka. Vuonna 2022 on ollut kaksi Attendon omaa tyytyväisyyskyselyä asukkailla, läheisille sekä henkilökunnalle. Viimeisin kysely on juuri valmistunut ja tämän perusteella tullaan laatimaan vuodelle 2023 kehittämissuunnitelma, missä otetaan kyselyistä saadut vastaukset huomioon.

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 vähintään kerran vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön tiimipalaverissa 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 organisaatiossa. Vuonna 2022 saatujen palautteiden perustellaan ollaan laatimassa koko työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelmaa vuodelle 2023. Painopisteinä ovat muun muassa viriketoiminnan kehittäminen vielä paremmaksi huomioiden erilaisia toiveita, mitä asukkailta ja omaisilta on noussut. Voimme kehittyä vielä paremmiksi tarjoamalla virikkeellinen arki jokaiselle Erkinpuiston asukkaalle. Haluamme myös huomioida omaisia ja ottaa heitä mukaan erilaisiin tapahtumiin.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset asukkaan epäasiallisesta kohtelusta toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle perusturvajohtaja Anna-Maija Kääriäiselle

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Joutsan alueen sosiaaliamies:

Eija Hiekka

matkapuhelin 044 265 1080

puhelinaika ma - to klo 9 - 11

sähköposti: eija.hiekka@koske.fi

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Attendo Erkinpuistossa yhteystiedot löytyvät päiväsalin ilmoitustaululta.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asukkaalle 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.

Jokaisen asukkaan voimavarat ja toimintakyky arvioidaan päivittäisissä toimissa. Asukasta pyritään osallistamaan kaikkiin niihin toimintoihin, mihin hän pystyy. Näitä ovat esimerkiksi pukeutuminen ja ruokaileminen. Jokaisen asukkaan toimintakykyä pyritään ylläpitämään niin pitkään kuin se vian on mahdollista. Liikkumista tuetaan tarvittaessa erilaisten apuvälineiden, kuten esimerkiksi rollaattorin tai pyörätuolin avulla. Asukkaalle annetaan aikaa toimia rauhassa. Häntä avustetaan siinä, mihin hän ei itse pysty. Arjesta tehdään mielekäs kunnioittamalla asukkaan ja hänen läheistensä toiveita. Asukkaan asunnosta rakennetaan hänelle mieluisa omien tavaroiden ja tärkeiden asioiden avulla. Viriketoimintaa järjestetään päivittäin ja siihen voivat osallistua jokainen riippumatta siitä, millainen hänen liikunta- ja toimintakykynsä on. Omahoitajan tehtävänä on erityisen tärkeää kuunnella omahoidettavan toiveita siitä, mikä juuri hänen arjestaan tekee mielekkään. Omahoitaja on tärkeässä roolissa juuri asukkaan ja hänen omaisiensa kanssa. Muun muassa voimavara- ja hoivasuunnitelmaa laadittaessa kirjataan suunnitelmaan tarkasti asukkaan mieltymyksiä. Koko muulla henkilökunnalla on myös tärkeä rooli jokaisen asukkaan. Sairaanhoidtaja vastaa asukkaan hyvinvoinnista ja terveydestä yhdessä yksikön vastuulääkärin kanssa. Sairaanhoidtajan vastuualueena on muun muassa lääkehoito. Lähihoitajat vastaavat päivittäisestä hoidosta ja huolenpidosta. Erkinpuistoon saatiin syksyllä 2022 kahdeksi päiväksi viikossa oma fysioterapeutti. Hän laatii jokaisen asukkaan kanssa toimintakykysuunnitelman, jossa esiin nousevat muun muassa yksilölliset, toiminta- ja liikuntakykyä tukevat harjoitteet ja ohjeet. Tärkeää on, että jokaisen asukkaan kohdalla toimitaan kuntouttavalla, toiminta- ja liikuntakykyä ylläpitävällä tavalla. Tärkeää on huomioida päivittäin asukkaan voimavarat.

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

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara- ja hoivasuunnitelman 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, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arvioinnit asiakkaalle kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asukkaan vointia ja toimintakykyä seurataan päivittäin ja niistä saadut huomiot kirjataan jokaisen asukkaan omiin tietoihin Hilikka-asukastietojärjestelmään. Tärkeää on havainnoida mahdolliset muutokset ja raportoida niistä niin suullisesti muulle työyhteisölle kuin kirjaamalla ne ylös. Päivittäisessä kirjaamisessa huomioidaan esimerkiksi asukkaan toimintakyky, ravitsemus, hygienia, erittäminen ja lääkehoito. Raportoinnin merkitys on tärkeä, sillä sen avulla jaetaan tietoa henkilökunnan vuoronvaihtojen yhteydessä. Lisäksi havainnoilla on merkitystä muun muassa pitkällä aikavälillä seuraten esimerkiksi toimintakyvyn muuttumista ja lääkehoidon vaikutuksia.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain. Omahoitajahetket kirjataan myös asukkaan asukastietojärjestelmään ja niitä seurataan aktiivisesti viikkotasolla.

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

Erkinpuistossa on oma kokki Tanja Mäkinen ja hän vastaa yksikön ruokahuollosta. Kokki työskentelee arkipäivisin maanantaista perjantaisin. Ruokalistat ovat Attendon omat ja niitä noudatetaan, jotta ruoka on monipuolista ja kaikki ravintoaineet tulevat riittäviksi. Asukkaalle on tarjolla monipuolinen aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lisäksi asukkaalla on aina mahdollisuus saada syötävää ja juotavaa. Vaikka ruokalistat tulevat suoraan Attendon kautta, pyritään asukkaiden toiveita kuuntelemaan ja ottamaan niitä huomioon aterioiden valmistettaessa. Ajoittain vietämme yksikössä teemapäiviä. Olemme viettäneet pizzapäivää, grillipäivää ja erilaisia vanhanajan ruokaviikkoja. Meille on tärkeää, että ravinto on kotimaista, laadukasta ja myös kotikylän lähiruokatarjontaa pyrimme huomioimaan.

Ruokailuajat Erkinpuistossa:

Aamupala alkaen klo 7

Lounas alkaen klo 11.30

Päiväkahvi klo 14

Päivällinen alkaen klo 16.30

Iltapala alkaen klo 19

Kokki Tanja Mäkinen puhelin 0444942807. Tavattavissa maanantaista perjantaihin klo 6–14 välisenä aikana.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössämme on vierailijoille käsienspesupiste, missä kädet voi pestä ennen vierailua ja vierailun jälkeen. Lisäksi meillä on useita käsien desinfiointiautomaatteja, joiden käyttöä suosittelemme kaikille. Yksikössämme on ohjeet, miten oikea käsihygienia toimii. Henkilökuntamme on motivoitunut hyvään käsihygieniaan ja he ovat aina valmiita myös ohjeistamaan omia. Asukkaiden käsihygieniaa noudatetaan tarkasti. Muun muassa WC-käyntien yhteydessä sekä ennen aterioiden saamista. Tarvittaessa on mahdollisuus konsultoitu Seututerveyskeskuksen Infektiohoitajaa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on tarkoituksena nimetä hygieniasta vastaava henkilö. Hänen tehtäviinsä tulee kuulumaan muun työyhteisön ohjaaminen hygieniatarpeissa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Seututerveyskeskuksen Joutsan terveyskeskuksen hammashoitolassa

Kiireetön sairaanhoito: Erkinpuistossa käy omalääkäri, Mikko Nenonen kahden viikon välein. keskuksessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Joutsassa on alkamassa kotisairaaloiminta vuonna 2023.

Kiireellinen sairaanhoito: Seututerveyskeskus, Joutsan sote-keskuksesta ja Keski-Suomen sairaala Novassa.

Asukkaalle tehdään aina mukaan hoitajan lähete ja lääkityksiä. Toimintaohje asukkaan lähettämisestä toiseen hoitoyksikköön on kirjallinen ohje sähköisesti N-aseamalla.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, Ohje löytyy kirjallisena hoitajien toimiston fläppitaululta ja lisäksi sähköisenä N-asemalta toimintaohjeet 2022 kansioista. Kuolemantapauksen sattua tiedotetaan yksikön esimiestävällittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaalta mitataan paino ja verenpaine vähintään kerran kuukaudessa. Verikokeita otetaan lääkärin määräysten mukaisesti ja lisäksi jokaiselta asukkaalta otetaan kerran vuodessa vuosiverikokeet. Insuliinihoitoisilta diabeetikoilta seurataan verensokeria päivittäin, tablettihoitoisilta lääkärin ohjeen mukaisesti. Lämpöä ja happisaturaatioarvoa mitataan aina tarpeen mukaan. Omahoitajat vastaavat jokaisen omahoidettavan asukkaan mittauksista säännöllisesti ja tarpeen mukaan työvuorossa oleva lähi- ja sairaanhoitajat. Lääkityksen arviointia tehdään päivittäin ja varsinkin, jos asukkaalle aloitetaan uusi lääke tai lopetetaan vanha. Kaikki havainnot kirjataan asukastietojärjestelmään ja niistä ollaan tarvittaessa yhteydessä lääkärille.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Topi Lahtinen

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja sekä yksikön johtaja. 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, sairaanhoitaja Topi Lahtinen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Mikko Nenonen

Yksikön lääkäri vastaa asukkaiden lääkehoidosta ja pohtii niitä yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Koko hoitohenkilöstö osallistuu jokaisen asukkaan päivittäiseen hoitoon ja heiltä tulee arvokasta tietoa asukkaan lääkehoidosta, sen toimivuudesta ja mahdollisista muutoksista. Sairaanhoitajan ollessa työvuorossa ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin ja tekee lääkemuutokset sekä informoi muuta hoitohenkilökuntaa. Tärkeää on myös informoida asukkaan läheistä mahdollisista lääkemuutoksista. Myös omaisen mielipiteellä on merkitystä lääkityksessä ja häneltä voi saada arvokasta tietoa asukkaan lääkityshistoriasta. Arkena sairaanhoitaja on työssä virka-aikana ja hän vastaa tuona aikana lääkemuutoksista. Muina aikoina lääkevastuussa oleva hoitaja vastaa lääkemuutoksista. Periaate on, että se lääkeluvallinen, joka on saanut lääkäriltä tiedon mahdollisesta lääkemuutoksesta, tekee sen asukastietojärjestelmään lääkitysheldelle sekä kirjaa huomioihin lääkäriltä saamat ohjeet. Lisäksi hän informoi asiasta toisia

Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallinen hoitaja. Aamu- ja iltavuorossa molemmissa ryhmäkodeissa on merkitty työvuorolistoihin lääkevastaavan nimi. Hän vastaa työvuoronsa aikana kaikista lääkitykseen liittyvistä asioista. Yövuorossa on yksi hoitaja ja hänen tulee olla lääkeluvallinen, jotta lääkehoidon toteuttaminen on turvallista ja asiaankuuluvaa.

Molempien ryhmäkotien asukkaiden lääkelehdet löytyvät tulostettuna lääkekärrystä omista kansioistaan. Lääkelehti tulostetaan kansioon aina, mikäli siihen on tullut muutoksia. Asukkaalle tulee lääkkeet apteekista annosjakelupusseina kahden viikon välein.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden hoitoon liittyvät asiat käydään läpi jokaisen vuoronvaihdon yhteydessä. Asukkaalla voi olla esimerkiksi yksityinen fysioterapeutti tai jalkojenhoitaja. Mikäli asukkaan voimissa on muutoksia ja aika tulee perua, perutaan se soittamalla. Kaikissa toimissa noudatetaan tietosuojaa. Verinäytteet otetaan itse Erkinpuistossa sairaanhoitajan toimesta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Erkinpuistossa on tehty alihankintasopimukset mm. kiinteistön huollosta Jokitan kanssa ja puutarhan hoidossa Vihertyö Heinonen OY:n kanssa.

7. ASUKASTURVALLISUUS (4.4)

Asukasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,63 tt/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,76 tt/asiakas.
- Yksikön esimies on Anu Pessala, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 20 lähihoitajaa. Hoiva-avustajia yksikössä on yksi. Avustavaa henkilökuntaa on 3.
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan 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.

Vuonna 2023 Erkinpuistossa paneudutaan vielä paremmin uuden työntekijän perehdyttämiseen. Yksikössä nimetään kaksi perehdytysvastaavaa, jotka vastaavat perehdyttämisen onnistumisesta. Omahoitajatehtäviin aloitetaan perehtyminen heti työsuhteen alussa. Omahoitajatehtävät on listattu perehdytysohjelmaan Valoon ja ne löytyvät myös Erkinpuiston hoitajien toimiston flappitaulusta. Hoitajalle nimetään mahdollisesti melko pian omat asukkaat ja he voivat tutustua omahoidettavien asioihin mm. lukemalla epikriisit, haastatteleamalla jo kokeneita hoitajia ja keskustelemalla asukkaan ja omaisten kanssa.

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

Erkinpuiston hoivakoti sijaitsee aivan Joutsan ydinkeskustassa. Hoivakoti on yhdessä tasossa oleva liikuntaesteetön hoivakoti. Yksikössä on 30 asukashuonetta ja ne ovat 21.5 neliön kokoisia. Asukas saa sisustaa huoneiston omilla tavaroilla, hoivakodin puolesta tulee sairaalasänky. Tärkeää on, että asunnosta tulee kodinomainen ja asukkaan näköinen huone hänelle tärkeiden asioiden avulla.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotia, Niitty ja Vilja. Molemmissa ryhmäkoteissa on 15 asuntoa ja yhteinen olohuone. Ryhmäkotien välillä on iso päiväsaali, jossa asukkaat voivat ruokailla, seurustella toisten kanssa ja osallistua viriketoimintaan. Päiväsaliin pääsee isolle, katetulle terassille, mikä varsinkin kesäaikaan on kovassa käytössä. Terassilta avautuu näkymä takapihan aidatulle puutarha-alueelle. Hoivakodissa on yksi sauna, ja sauna lämpiää tarpeen tullen joka päivä. Saunaan on rakennettu matalat lauteet, sinne pääsee apuvälineiden kanssa turvallisesti.

Liikkuminen Erkinpuistossa on tehty sujuvaksi apuvälineistä huolimatta. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat, muun muassa hiekoitus ja lumenluonti. Turvallisuutta lisäävät takapihan aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin, kuten ruokailut, harrasteet, ulkoilut kannustetaan jokaista asukasta osallistumaan omien voimavarojen mukaisesti. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Yksikkömme hoitajat ja palvelukotiapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esimerkiksi olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

Asukashuoneissa on ylläpitösiivous kerran viikossa Erkinpuiston oman siistijän toimesta. Siivoushuolto toteutetaan täysin itse. Pyykkihuolto toteutetaan osittain itse ja osittain ostopalveluna. Lakanpyykin pesusta huolehtii Pertunmaan pesula. Tarvittavat mittaukset toteutetaan säännöllisesti.

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 ASIAKKAIEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions. Asukkaalla on hälytysranneke, josta lähtee kutsu hoitajille kännykkään. . Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuitaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoltoin.

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 oivhälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on sähkölukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovella on kameravalvonta. 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. Lääkehuoneeseen on asennettu kameravalvonta marraskuussa 2022.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Anu Pessala p. 044 494 2800

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. Erkinpuistossa laiteturvallisuus-seloste löytyy hoitajien toimistosta.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja ja yksikön fysioterapeutti huolehtivat 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 kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Anu Pessala . 044 494 2800 ja fysioterapeutti Heli Flink.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N-asemalta toimintaohjeet-kansiosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. 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

Anu Pessala p. 044 494 2800

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysskyselyn 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 omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022 marraskuussa, Auditoinnista saatujen tulosten perusteella tehtäviä muutoksia toteutetaan parhaillaan.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|--|----------------|
| Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys Joutsassa 14.11.2022 | |
| 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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.