

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	8
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	10
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ	16
4.4.2 TOIMITILAT.....	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	18
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	18
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Ilmajoki
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy	Hyvinvointialueen nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	
Toimintayksikön nimi Attendo Möllerin tupa	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ilkantie 18, 60800 Ilmajoki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut – mielenterveys- ja päihdekuntoutajat: yhteisöllinen palveluasuminen 28 paikkaa, tuettu asumien 10, muu 20	
Toimintayksikön katuosoite Jussintie 2	
Postinumero 60800	Postitoimipaikka Ilmajoki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Johanna Mäki-Töyli	Puhelin 044 7800442
Sähköposti johanna.maki-toyli@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.3.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.8.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Ateriapalvelut: Lämpöiset ateriat Attendo Mendis Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Vartiointi: NYQS Oy	

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

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Möllerin tupa on asumis- ja kuntoutuspalveluja tarjoava koti henkilölle, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta arkensa hallinnassa. Olemme mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumisyksikkö, jossa asiakkaita tuetaan osalliseksi omaa elämää ja kuntoutumista.</p> <p>Yksikössämme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmisuhteita.</p> <p>Möllerin tuvalla on yhteisöllisen palveluasumisen puolella 28 paikkaa, tuetussa asumisessa 10 paikkaa ja kotikuntoutuksessa 20 paikkaa, myös intervallina on mahdollisuus yksikköömme tulla.</p>

Yhteisöllinen palveluasuminen on yhteisöllistä asumista yksiköllä, jossa hoitohenkilökunta on paikalla aina päivä- ja iltapäivä-aikaan. Yön ajan klo 21-07 aikana käytössä on vartijapalvelu poikkeustilanteiden varalta. Lisäksi yksiköllä voi käydä päiväkävijänä tai yksiköltä voidaan tehdä kotikäyntejä itsenäisen asumisen tukemiseksi.

Attendo Möllerin tupa sijaitsee osoitteessa Jussintie 2, Ilmajoki. Lähiympäristö ja kulkuyhteydet Möllerin tuvalta ovat erinomaiset. Möllerin tuvalta kävellen keskustan palveluihin on noin 800m, josta löytyy muun muassa kauppa, apteekki, abc, matkahuolto ja R-kioski. Uimahalliin ja kuntosalille matkaa on noin 500m, kirjastoon ja museoon noin 400m. Linja-autoja lähtee matkahuollon pisteestä (noin 800m) sekä myös Möllerin tuvan vieressä pysähtyy myös moni linja-auto vuoro. Ilmajoelta pääsee linja-autolla helposti mm. Seinäjoelle, Kurikkaan ja Kauhajoelle.

Möllerin tuvalta asiakkaat liikkuvat pääsääntöisesti kävellen tai pyöräillen Ilmajoella sijaitsevien palveluiden piiriin. Jokaista asiakasta kannustetaan toimintakyvyn mukaisesti liikkumaan omatoimisesti talon ulkopuolella ja hoitamaan omia asioitaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat asiakkaita asiointireissulla ohjaamassa ja tukemassa. Möllerin tuvalta on myös auto käytössä ja sitä käytetään mm. asiointeihin ja virikkeiden yhteydessä.

Päätalossa Möllerin tuvalta on 14 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yhteisessä käytössä on kolme oleskelutilaa ja ruokailusali, sekä saunatilat, pyykkitupa sekä keittiö. Samassa pihapiirissä päätalon kanssa sijaitsee rivitalo, joka käsittää 12 omaa vuokra-asuntoa, joissa kussakin on oma minikeittiö, vessa ja suihku. Rivitalon yhteisissä tiloissa on lisäksi kokoontumis-, ruokailu-, keittiötilat sekä pyykkitupa ja sauna. Möllerin tuvan porukka on yhteisö, johon kuuluvat koko yksikön asiakkaat ja siellä työskentelevä henkilökunta. Yhteishoidon mukaisesti arki suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä, toisia huomioiden ja kunnioittaen. Henkilökunta kantaa omat ammattiin liittyvät vastuunsa, mutta kaikki muu jaetaan yhdessä.

Vuonna 2024 toimintamme painottuu yhä enemmän yhteisöllisyyden ja yksilöllisen kuntoutumispolun vaalimiseen. Viikko-ohjelmaamme sisältyy yksilöllisen ja arjen kuntoutustyön lisäksi säännöllisiä ryhmätoimintoja. Arkimme on toiminnallista ja tavoite on tukea asiakasta aktiiviseksi toimijaksi omassa elämässään. Yksikössä käytettäviä hoitomenetelmiä ovat mm. toipumisorientaatio, psykoedukaatio, yhteisöhoito, erilaiset keskustelu- liikunta ja virikeryhmät. Arjen taitoja opetellaan ryhmissä sekä yksilöllisesti ohjaten. Jokaiselle asiakkaallemme tehdään toteuttamissuunnitelma vähintään 6kk välein ja siihen kirjataan yksikölliset tavoitteet. Tavoitteita kohdin pyritään tekemään töitä päivittäin ja viikoittaisilla omaohjaajahetkillä on iso merkitys tavoitteisiin pyrkimisessä sekä pääsemisessä. Visiomme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.
- **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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.
- **Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toistaan.

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

Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen sekä tukea muutamatkamme edistämistä. Möllerin tuvalta ASKO-valmentaja pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla. ASKO-valmentaja nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa.

Kokemusasiantuntija-koulutus Attendon sisällä alkoi keväällä 2023 asiakasyhdistys Mielendo Ry:n ja Attendon yhteistyön toimesta. Möllerin tuvan asiakkaistakin saimme osallistujan ja meiltä löytyykin yksiköstämme nyt

kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntija perehdyttää uusia asiakkaita ja työntekijöitä yksikköme arkeen. Mielendo Ry:n kanssa yksikköme asiakkaat tekevät yhteistyötä niin halutessaan.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, yksin työskentely, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, ergonomia
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** sijaisten osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta, asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen lääkehoidossa
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely ja niistä tiedottaminen
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** sijaisten hankinta, tiedonkulku/verkostotyö, työnjako/vastuut työvuorossa, vaara- ja uhkatilanteet
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** avainten säilytys, ulkopuolinen uhka, lämpötilat, paloturvallisuus, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Moniammatillinen yhteistyö ja tiedottaminen niin yksikön sisällä kuin sidosryhmien kanssa.

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.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Vastuualueina ovat RAI-vastaava, laatukoordinaattori, Asko-valmentaja, ravitsemusvastaava, lääkehoito, sairauden ja terveydenhoidon vastuualue, laboratorio seurannat, tietosuoja-asiat, turvallisuus, tyhy-toiminta, opiskelijat- ja työkokeilijat, tapaturmat, tilaisuudet, ergonomia, laitteet ja apuvälineet, aktiviteetit, virikkeet, hoito- ja hygienia-tilaukset, some, kierrätys ja ekologisuus, puutarha ja piha, sisustus, sisäinen ympäristö, autot, kiinteistöhuolto, siivous- ja pyykkihuolto, keittiö- ja ruokahuoltovastaava, perehdytyskansio/työnjakolomake, Mielendo-vastaava, tyytyväisyyskyselyt. Valta- ja vastuujakotaulukossa näkyvät kaikki edellä mainitut vastuualueet. Jokainen vastuualue on nimetty jollekin yksikön työntekijälle. Kyseisellä työntekijällä on kokonaisvastuu, että kyseinen osa-alue on kunnossa.

Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden 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 asukkailla 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 yskimishygieneiaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia 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/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat) (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suunenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille 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 infektioita.

<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 (asiakkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla

- lääkehuolto:
 - Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. 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 infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varustoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa 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 epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön asiakasturvallisuuteen liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tekemiseen tehdään kerran vuodessa esihenkilön 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.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatujärjestelmän) vaatimusten täyttämässä.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. 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.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset IMS-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palaute:

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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Esimies valmistelee omavalvontasuunnitelman, joka käydään läpi henkilöstön kanssa mahdollisia tarkennuksia tehden.

Yksikön esihenkilö

Yksikön johtaja Johanna Mäki-Töyli, puh. 0447800442

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalvontasuunnitelma löytyy yksikön nettisivuilta, IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä, viranomaiskansioista sekä tulostettuna yksikön yhteistilassa sijaitsevassa lokerossa. Yhteisökokouksessa kerrotaan asiakkaille omavalvontasuunnitelman päivityksestä sekä henkilökunnan kanssa asiasta keskustellaan tiimillä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan tavoitteet ja tarpeet kartoitetaan yhdessä omaohjaajan kanssa, yksilöllisesti asiakkaan ääntä esiin saattaen. Tähän tärkeässä roolissa on yhdessä vietetty aika ja aito kohtaaminen. Työryhmä tekee yhteistyötä asiakkaan kuulemisessa, tiedottaen muita ja omaohjaajaa kuulemistaan toiveista/palautteista. Yksikön esihenkilöä ja sairaanhoitajaa tiedotetaan/konsultoidaan puutteista tai epäselvistä seikoista arjen tukemisessa. Mittarina yksiköllä on käytössä RAI-CMH ja yksilöllisesti hyödynnettävät mittarit kuten MMSE.

4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämistä sekä päivittämistä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Asiakkaan sijoittamisesta vastaavan kunnan sosiaalitoimi vastaa yksilöllisen palvelusuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä, mutta yksiköltä tuetaan asiakasta osallisuuteen tässä prosessissa avustuen toiveen mukaan.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavarot tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Yksiköllä on käytössä vuosittain päivitettävä yleinen itsemääräämissuunnitelma. Yksilöllinen suunnitelma itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta silloin, kun asiakasta joudutaan millään tavoin rajoittamaan, tehdään henkilökohtaisesti. Tällä hetkellä Attendo Möllerin tuvalla ei ole käytössä lainkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimia.

Toteuttamissuunnitelman lähtökohta on aina asiakkaan oma mielipide ja itsemääräämisoikeus. Yksilöllinen itsemääräämisoikeus ja sen huomiointi sisältyvät toteuttamissuunnitelmaan. Tämä tarkoittaa, että suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat toiveet ja valinnan vapaus, miten niitä huomioidaan ja vahvistetaan arjessa. Laadunarviointiin liittyvä elämänlaadun check-lista tehdään asiakkaan kanssa puolivuositain, mikä aktivoi asiakasta oman aseman ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Työryhmää ohjaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen puolivuositain tehtävä yksikön check-lista sekä arvokeskustelut.

Attendon mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluiden piirissä olevien etua ajava yhdistys Mielendo ry, toimii omalta osaltaan asiakkaiden äänen vahvistajana/ kuuluviin saattajana. Yksikön asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan tuetaan ja voimavarojen riittäessä mahdollistetaan osallistuminen myös Mielendon toimintaan. Mielendo ry:n toimintaan kannustetaan yksikön asiakkaita ja yhteistyötä tehdään laaja-alaisesti myös koko yksikön voimin, esimerkiksi Mielendon ideoihin tempauksiin mukaan lähtien oman yksikön vällä tai alueellisesti.

Perusarjessa yksilön itsemääräämistä vahvistetaan tekemällä kaikki häntä koskevat suunnitelmat ja sopimukset yhdessä asiakkaan kanssa, yksilöllistä vuorovaikutustapaa huomioiden. Omaohjaajakeskustelut toteutuvat viikoittain jokaisen asiakkaan kanssa ja tällä tuetaan myös hiljaisempien, sivuun vetäytyvien yksilöiden kohtaamista.

Viikoittaisessa yhteisökokouksessa tehdään kaikki yhteisöä koskevat päätökset, esim. viikko-ohjelman muutokset, ryhmätoimintojen suunnitelmat, sekä informoidaan asiakkaita yhteisissä asioissa. Yhteisökokouksissa käydään ajoittain myös läpi suunnitelmia, vuoden aikana tulevia tapahtumia sekä tyytyväisyyskyselytuloksia, GDPR (tietosuoja) huomioiden. Päivittäin käytävässä aamukokouksessa käydään läpi tulevan päivän asiat. Asiakkaan allekirjoittama erillissopimus velvoittaa asiakasta osallistumaan yksikön ja yhteisön toimintaan niin, että arki on mielekästä, tasa-arvoista, toisia huomioon ottavaa ja turvallista.

Toteuttamissuunnitelmassa huomioitavia asioita on eriteltyä alla. Listaus tukee omaohjaajaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista kokonaisvaltaisesti hänen kanssaan. Omaohjaajan tehtävä on tutustua asiakkaan tilanteeseen niin, että hän voi ohjata asiakasta oman tilanteensa asiantuntijaksi ja etsiä tämän kanssa yksilöllisiä, osallisuutta tukevia toimintatapoja.

Aktiviteetit I (talon ulkopuolinen toiminta)

- Harrastukset
- Liikkuminen (julkisella/autolla/pyörällä)
- Ulkoilu ja liikunta
- Avotyötoiminta, opiskelut/työ/kuntoutus
- Kolmannen sektorin palveluiden käyttö (esim. ryhmät, vertaistuki)

Aktiviteetit II (talon sisäinen toiminta)

- Talon toimintaan osallistuminen
- Päivittäinen toiminta (toimintaryhmät, vastuuvuorot, aamukokoukset)
- Itsestä huolehtiminen
- Hygieniä (vartalon, käsien, hiustenpesu, hoito, sauna, hammaspesu, alapesu, wc-toimiminen, kuukautiset) - Lääkehoito
- Päihteidenkäytön hallitseminen
- Päätöksentekotaidot (pukeutuminen, terveydentilan tunnistaminen ja avun pyytäminen)
- Hammashygienia, käsi/jalkahoito, parta, deodorantti Kotityöt
- Siivous (imurointi, tuuletus, roskat, jälkien siivoaminen, moppaus, wc)
- Pyykkihuolto (koneen käyttö, kuivaaminen, lajittelu, viikkauus, silittäminen)
- Keittiötyöt (tiskaus, tahrat)
- Asunnosta huolehtiminen (sähkölaitteet, ovet, ikkunat, lukot, lämpöpatterit, yms.)
- Kodinhoito (kaapien siisteys, tavaroiden järjestely, petaus, lakanoiden vaihtaminen)
- Ruokahuolto
- Ruoan valmistus (pienet/suuret ateriat, ohjeiden ymmärtäminen, oikeat välineet, pakkausten avaus)
- Terveellinen ruokavalio ja oikea ruokarytmi
- Ruoan syöminen ja juominen, annostelu
- Ruoka-aineiden oikea säilytys
- Keittiön laitteiden käyttäminen (mikro, kahvinkeitin, liesi, hella, muut keittiölaitteet)
- Turvallinen toiminta keittiössä ja hygieenisuus
- Raha-asioiden hoitaminen
- Rahan käyttö (itsenäisesti, rahan nostaminen automaatista, laskujen maksaminen tms.)
- Edunvalvonta, etuusasioiden hoitaminen
- Kauppa-asiointi (ostosten suunnittelu, tekeminen ja niiden kuljettaminen)
- Sovittujen ja virallisten asioiden hoitaminen (ajan varaaminen itsenäisesti/avustettuna)
- Tietokoneen käyttäminen
- Puhelimen käyttäminen
- Sosiaalinen toimintakyky
- Yhteydenpito lähiverkostoon (lomailut, vierailut)
- Yhteisöhoito/ yhteisössä toimiminen
- Vertaistuki
- Sosiaalinen kanssakäyminen (sosiaalisissa tilanteissa toimiminen/kohtaaminen, vuorovaikutustaidot)
- Seksuaalisuus (ehkäisy, asiallinen pukeutuminen, mahdollisuus toteuttaa seksuaalisuuttaan)
- Psyykinen toimintakyky
- Mielialat (ahdistus, aggressiivisuus, itsetuhoisuus, syömishäiriöt)
- Motivaatio/aktiivisuus/keskittymiskyky
- Turvallisuuden tunteeseen liittyvät (pelot, ahdistukset, yöaika)
- Avohoito
- Fyysinen toimintakyky
- Aistitoiminnot (näkö, kuulo, tasapaino)
- Erittäminen (ulostaminen, virtsaaminen, kuolaaminen)
- Fysiologiset mittaukset (itsenäisesti/avustettuna)
- Liikkuminen (apuvälineet, liikkumista rajoittavat tekijät)
- Muistiin ja hahmottamiseen liittyvät asiat (MMSE) –Vuorokausirytmä

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

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.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Tällä hetkellä Attendo Möllerin tuvalla ei ole käytössä lainkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimia.

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 esihenkilölleen, 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, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän 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. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama IMS-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita vuonna 2024 ovat toipumisorientaatiomenetelmän kehittäminen käytännössä ja vahvistaminen sekä yhteisöllisyyden hyödyntäminen ja lisääminen entisestään. Lisäksi tuemme asiakkaiden aktiivista, osallistavaa arkea kannustaen ja tukien.

Lähtökohtaisesti kaikki yksikön toiminta suunnitellaan yhteisökokouksissa, joissa asiakkaiden omat toiveet ja ideat kirjataan ylös. Painopistealueet käydään läpi yhteisökokouksissa kunkin vuoden lopulla, jolloin tehdään tarvittavia ja/tai toivottuja muutoksia tulevan vuoden suunnitelmiin. Yhteisökokoukset tukevat osallisuutta yksikön toiminnassa ja sen suunnittelussa.

- Toipumisorientaation toteuttaminen käytännössä jatkuu vuonna 2024. Kaikkia toimintoja pyritään saamaan entistä enemmän asiakkaan toipumisorientaatio lähtöiseksi.
- Mielendo ry:n kautta Attendon asiakkaille alkoi keväällä 2023 kokemusasiantuntija-koulutus. Koulutusta alkaa aina kerran keväällä ja kerran syksyllä. Asiakkaat saavat ilmoittautua koulutukseen niin halutessaan. Askovallmentaja tai omahjaaja osallistuu koulutukseen yhdessä asiakkaan kanssa tukemalla ja auttamalla asiakasta. Koulutus on täysin vapaaehtoinen ja etenee asiakkaan toipumista kunnioittaen.

- Yhteisöllisyyttä mietitään sekä kehitetään noudattaen avoimuutta ja läpinäkyvää työskentelyä ja tuetaan jo olemassa olevia käytänteitä, kuten yhteisökokouksia, vastuunjakoa ja kunkin yhteisön jäsenen yksilöllistä sosiaalista toimintakykyä.
- Haemme aktiivisuutta arkeen positiivisella asenteella ja kannustamisella. Osallistuminen on osittain yhteisöllisyyteen kuuluvaa, mutta jokainen toimii omaa persoonaansa vaalien ja omia toiveitaan esiin tuoden. Arki on ja saa olla meidän näköistämme.
- Asiakkaita kannustetaan ehyttävään, kuntoutumista tukevaan yhteistyöhön läheisten ja muun sosiaalisen verkoston kanssa. Asiakas määrittelee asiakassuostumuksella, miten läheisten kanssa yksiköllä tehdään yhteistyötä.
- Kaksi kertaa vuodessa järjestetään läheistenilta, jonne asiakkaat saavat kutsua läheisiään. Läheistenilta on koko talon yhteinen tapahtuma, jossa on mukana asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös koko talon henkilökunta.

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. Läheistenillat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 ja se päivitetään vuosittain esimiehen vuosikellon mukaisesti. Asukastyytyväisyyskyselyjen perusteella on päätetty, että panostetaan ja keskitytään arjen perusasioihin, sillä suunnitelmat ja käytännöt ovat olemassa olevina toimivia. Päivärytmi on tärkeää. Yhteisöllisyys on yksikön kantava voima, ylläpidetään keskustelukulttuuria.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taina Holappa
 Sosiaaliasiavastaava, YTM
 Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yhteisissä tiloissa ilmoitustaulun vieressä sekä omavalvontasuunnitelmassa.

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 esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai liiketoimintajohtajaa. Yksikön esihenkilö 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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. 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 osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Kaikki arjen toiminnot tehdään yksiköllä kodinomaisesti yhdessä. Ohjaajan tehtävä on tukea ja ohjata asiakasta, harjoituksen myötä asiakas kykenee hoitamaan arjen askareita itsenäisemmin kuntoutumisen edetessä. Asiakkaat valmistavat aamupalan ja iltapalan, tarvittaessa ohjaajan tuella ja ohjauksella, lämpöiset ruuat tulevat yksikölle valmiina Attendo Mendiksestä. Samoin asiakkaat hoitavat ohjaajan tuella siivoukset, siivoaja hoitaa ylläpitosiivouksen suuren hygienian kohteisiin kerran viikossa.

Ohjaajat jakavat viikkokohtaisille työnjakolomakkeille asiakkaiden askarevuorot heidän toimintakyvynsä mukaisesti. Yksiköllä on käytössä viikko-ohjelma, josta näkyy päivä- ja viikkorytmi, mm. ruokailuajat, lääkkeenottoajat, lääkelaajat, yhteisökokoukset, aamupalaverit, erilaiset ryhmät- ja virikkeet ja ohjaajien paikalla olo. Asiakkaalla on päivittäisessä käytössä oma henkilökohtainen kalenteri ja asiakkaalle voidaan laatia myös erillinen viikko-ohjelma. Osalla asiakkaista onkin oman kalenterin lisäksi laadittu henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka tukee hänen arkeaan ja osallisuutta.

Asiakkaille toteutetaan ryhmätoimintaa heidän toiveidensa mukaisesti, esim. keskustelu ja hyvinvointiryhmää, arjen taitojen ryhmää, liikuntaryhmää sekä virikeryhmässä on mm. askartelua, pelejä ja musiikkia. Kaikki ryhmätoiminnot ovat tavoitteellisia ryhmiä, joissa edistetään asiakkaan kuntoutumista, pärjäämistä omassa elämässään vahvistamalla heidän voimavarojaan. Möllerin tuvan toiminta pohjautuu yhteisöllisyyteen ja ratkaisukeskeiseen toimintatapaan. Viikoittaisten ryhmien lisäksi joka vuodelle suunnitellaan virkistyskalenteri, jossa joka kuukaudelle on retkiä, leipomista, käyntejä tai muuta arjesta poikkeavaa toimintaa.

Omaohjaaja tukee asiakkaan arkea ohjaamalla asiakasta toipumisorientaatio lähtöisesti. Asiakkaan voimavarojen mukaan asiakas ja omaohjaaja tekevät tavoitteita toteuttamissuunnitelmaan ja viikoittaiset omaohjaajahetket rakennetaan tukemaan asiakkaan tavoitteita ja osallisuutta arkeen. Yksikön sosionomilta saa mm. tukea ja ohjausta Rai-arviointien ja erilaisten hakemusten teossa sekä tukien hakemisessa. Omaohjaaja tekee nämä asiakkaan kanssa. Yksikön sairaanhoitaja vastaa kokonaisvaltaisesti yksikön asiakkaiden lääke- ja terveydenhoidollisista asioista, tukee, ohjaa ja auttaa asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kuntoutusta yhdessä koko työryhmän kanssa.

Mittareina onnistumisellemme voimme käyttää mm. tyytyväisyyskyselyiden tuloksia, toteuttamissuunnitelman tavoitteet vs toteutuneet kirjaukset ja väli- ja loppuarvioinnit, testit, toimintakykyarvioit, erilaiset mittaukset ja huomiot.

Yksikön arjen luonne on hyvin toiminnallinen, osallisuus on oleellinen osa yhteisöllisyyttä. Yhteistyötä tehdään paikallisten toimijoiden, kuten kunnallisen tukipiste Kotirapun, seurakunnan ja kansalaisopiston kanssa sekä mm. Mielendo ry:n kanssa.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisesta asiakkaasta tehdään päivittäin kirjaus päivän aikaisista tapahtumista ja asiakkaan päivän kulusta. Työyhteisö havainnoi asiakkaiden terveydentilaa, lääkehoidon vaikuttavuutta ja mielialaa tehden niistä kirjaukset. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jos asiakkaalle annetaan tarvittava lääke tai tehdään lääkemuutos, kirjataan lääkkeen vaikutus. Tällä tavoin voidaan arvioida lääkkeen hyödyllisyys ja haittavaikutukset.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden toteuttamissuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

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)

Yhteisöllisessä asumisessa yksikön asiakkaille on tarjolla viisi ateriaa vuorokaudessa; aamupala klo 8, lounas klo 11.45, päiväkahvi klo 14.15, päivällinen klo 16.15 ja iltapala 19-20. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ottaa asuntoonsa iltapalan yhteydessä yöpalaa. Lisäksi huomioidaan yksilölliset tarpeet. Osalla rivitalon asukkaista ruokailu on täysin itsenäistä ja osa käy syömässä päätalon puolella etukäteen sovitut ateriat. Lounas ja päivällinen tuodaan Möllerin tuvalle Attendo Mendiksestä. Lounas lämpöisenä ja päivällinen lämmitetään yksikössä. Viikonlopun ruuat tuodaan perjantaina kylmänä ja lämmitetään sitten yksikössä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. 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 (yöpalaa mahdollisuus). Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelukäsikirja ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siivousvastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Attendo Möllerin tuvalla sekä ruuanvalmistus, että siivoustyö toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, ohjaten ja harjoitellen taitoja.

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.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Terveyskeskuksen / psyk.polin jne. kanssa tehdään kuntoutujakohtaista yhteistyötä, myönnettyjen palveluiden mukaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito Ilmajoen Sote-keskuksen päivystys, yöaikaan Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin päivystys. Sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetaan asiakkaan mukaan sh-lähete turvallisen hoidon varmistamiseksi.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Asiakkaiden säännöllisistä laboratorioseurannoista ja niiden seurannasta pitää kirjaa yksikön sairaanhoitaja. Kerran kuukaudessa on kuukausimittaukset, mm. verenpaine ja paino. VS mitataan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Sairanhoitaja sekä koko työryhmä yhdessä arvioivat asiakkaiden lääkityksen sopivuutta ja toimivuutta jatkuvasti arjessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveyskeskukseen, psykiatriin, psyk.poliin, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sairaanhoitopiiriin päivystykseen/ psyk.päivystykseen tai muuhun hoitokontaktiin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairanhoitaja Jenna Väyrynen, puh. 044 7800441

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, ohjaaja sekä yksikön esihenkilö. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

<p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitajalla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p> <p>Tavoite on, että asiakas itse kantaa mahdollisimman ison vastuun omasta lääkehoidostaan, toimintakyvyn sallimissa rajoissa.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Lääkäri Tuomas Kangastalo. Asiakkaiden lääkehoidossa perusterveydenhuollon lääkäri tai muu omalääkäri.</p>
<p>Lääkehoidon suunnitelman tarkastaa ja hyväksyy lääkäri, sen toteutumisesta vastaa sairaanhoitaja yhdessä työryhmän ja asiakkaan kanssa. Vuorossa oleva työntekijä kantaa lääkehoidon vastuun ja tehtävät työvuorossa, tehtävä on eritelty työnjaossa. Työntekijöiden lääkeluvat valmistelee ja perehdyttää sairaanhoitaja, luvat allekirjoittaa lääkäri. Lääkevastuut jakautuvat pätevyyden mukaisesti.</p> <p>Lääkkeet jaetaan päätalolla asiakkaan kanssa viikon välein viikkodosetteihin ohjaajan valvonnassa. Tarvittaessa ohjaaja jakaa lääkkeet, jos asiakas ei siihen itse pysty. Lääkesäilytys tapahtuu lääkehuoneessa. Dosetit tarkastetaan ja tupla-tarkastetaan. Rivitalon puolella asiakas jakaa dosettinsa kahden viikon välein. Dosetit tarkastetaan ja tupla-tarkastetaan. Osalla asiakkaista on itsellään käytössä viikko- tai päivädosetti, osalle työntekijä annostelee lääkkeet lääkehuoneesta. Lääkehuoneesta annosteltavien lääkkeiden jaon yhteydessä toteutuu kolmoistarkastus. Kaikki käytössä olevat lääkkeet ovat asiakkaan henkilökohtaisia lääkkeitä, jotka säilytetään omassa läkelatikossa. Yksilöllinen lääkehoitosuunnitelma löytyy Hiikka - asiakastietojärjestelmästä.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään asiakkaan toiveen / luvan mukaisesti, puhelimitse, palavereissa tai postitse, sähköpostissa käytössä on salattu yhteys.</p> <p>Yhteistyötä tehdään mm. sairaalan, perusterveydenhuollon, sosiaalitoimiston, seurakunnan ja muun asiakkaan sosiaalisen verkoston kanssa. Ensisijaisesti yhteistyö pyritään hoitamaan moniammatillisen verkoston kanssa yhdessä kokoontuen, niin että asiakas voi toimia tilanteensa asiantuntijana. Kaikki yhteydenpito puhelimitse hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan toimesta, niin että ohjaaja on tarvittaessa mukana kuntoutujaa tukien.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Yksikössämme alihankkijoita ovat Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Ateriapalvelut: Lämpöiset ateriat Attendo Mendis Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Vartiointi: NYQS Oy</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>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.</p>

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 henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

a) Yksikön hoito henkilöstön määrä ja rakenne:

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

Henkilökunnan määrä yhteensä: 2,50

Toimintayksikön johtaminen

Vastuuhenkilö ja muu toimintayksikön hallinnollinen työ yhteensä: 0,50.

Hoito-, kasvat- ja kuntoutushenkilöstö

yhteensä: 2,00,

-Omat: 2,00 ja ostopalvelut: 0,00

Tuki- ja muissa tehtävissä toimiva henkilöstö

yhteensä: 0,00.

Tuki ja muihin työtehtäviin varattu erillinen oma henkilöstö ja ostopalvelut.

-Omat: 0,00 ja ostopalvelut: 0,00

Yhteisöllisen asumisen / tukiasumisen / kotikuntoutus asiakkaiden palvelutarve arvioidaan asiakkaan tullessa tai toimintakyvyn muuttuessa yksilökohtaisesti.

- Yksikön esihenkilö Johanna Mäki-Töyli on koulutukseltaan sairaanhoitaja, terveydenhoitaja ja lisäkoulutuksena on hyvinvointijohtamisen opintoja 60op ja lähiesimiestyön ammattitutkinto.

- Yksikössä työskentelee vakituisesti 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi 5 ohjaajaa (lähihoitaja/ mielisairaanhoitaja). Avustava henkilökunta (0,6) ohjautuu omavalvontasuunnitelman allekirjoitushetkellä Attendo Mendiksestä, missä valmistetaan yksikön lämpimät ruuat. Siivouspalvelu ja kiinteistöhuolto ovat myös ostopalveluna.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistamassa osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Valossa on kattavasti kerrottu perehdytykseen liittyvät asiat ja niistä saa osaamismerkkin, ne suoritettuaan. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, käydään perehdytyksen päätöskeskustelu. Keskustelusta tehty lomake tallennetaan sähköiseen Mepco-järjestelmään, työntekijän tietoihin. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Asiakkaan ja yksikön arjen asioihin perehdyttäminen tapahtuu aina ensimmäisissä työvuoroissa, välttämättömistä turvallisuusseikoista, kuten sairaudet, allergiat ja paloturvallisuuskäytännöt, aloittaen. Ensimmäisessä työvuorossa uuden työntekijän tukena ja perehdyttäjänä toimiva työntekijä kirjataan työnjakolomakkeelle. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös omaohjaajan työnkuva.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Möllerin tupa sijaitsee osoitteessa Jussintie 2, Ilmajoki.

Päätalossa Möllerin tuvalla on 14 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yhteisessä käytössä on kolme oleskelutilaa ja ruokailusali, sekä saunatilat, pyykkitupa sekä keittiö.

- 10 huonetta 15m² + kph 5m²
- 4 huonetta 12m²
- 1 huone 16m² (yhden-kahden hengen huone)
- yhteistiloista jyvitetty pinta-ala: 14,78m² (m²/ asukaspaikka)

Samassa pihapiirissä päätalon kanssa sijaitsee rivitalo, joka käsittää 12 omaa vuokra-asuntoa, joissa kussakin on oma minikeittiö, vessa ja suihku. Rivitalon yhteisissä tiloissa on lisäksi kokoontumis-, ruokailu-, keittiötilat sekä pyykkitupa ja sauna.

- Rivitalo;
- 10 asuntoa 24,5m² + kph 3,5m²
- 2 asuntoa 25m² + kph 3,5m²
- yhteistiloista jyvitetty pinta-ala 5,7m² (m²/asukaspaikka)

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti) ja hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu ja yhteistä ajanviettotilaa. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

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

Lähiympäristö ja kulkuyhteydet Möllerin tuvalta ovat erinomaiset. Möllerin tuvalta kävellen keskustan palveluihin on noin 800m, josta löytyy muun muassa kauppa, apteekki, abc, matkahuolto ja R-kioski. Uimahalliin ja kuntosalille matkaa on noin 500m, kirjastoon ja museoon noin 400m. Linja-autoja lähtee matkahuollon pisteestä (noin 800m) sekä myös Möllerin tuvan vieressä pysähtyy myös moni linja-auto vuoro. Ilmajoelta pääsee linja-autolla helposti mm. Seinäjoelle, Kurikkaan ja Kauhajoelle.

Möllerin tuvalta asiakkaat liikkuvat pääsääntöisesti kävellen tai pyöräillen Ilmajoella sijaitsevien palveluiden piiriin. Jokaista asiakasta kannustetaan toimintakyvyn mukaisesti liikkumaan omatoimisesti talon ulkopuolella ja hoitamaan omia asioitaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat asiakkaita asiointireissulla ohjaamassa ja tukemassa. Möllerin tuvalla on myös auto käytössä ja sitä käytetään mm. asiointeihin ja virikkeiden yhteydessä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelukäsikirjaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, siivoustaajuudet ja lukujärjestykset, siivouksen laadun arvioinnit ja riskien kartoitukset. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelukäsikirjaan.

Asiakkaat pesevät itse pyykkinsä ja siivoavat huoneensa, ohjaaja tukee ja ohjaa tarvittaessa. Yhdessä tehtävät siivoukset ovat merkittynä viikko-ohjelmassa. Siivooja hoitaa yhteisten isomman hygienian tilojen ylläpitosiivouksen kerran viikossa.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot IMS:stä löytyvään kuukausikokouksen pöytäkirjaan.

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

Yksikössä on käytössä turvanappi/vartijapalvelu. Turvallisuusvastaava huolehtii nappien kuukausitestauksista. Vartijalle on myös päivystysnumero, yöaikaan asukkaat voivat soittaa yhteistilassa olevasta puhelimesta vartijan päivystysnumeroon tai hätäkeskukseen. Yöaikaan yksikön ulko-ovet pidetään lukittuna, asukkaiden oman huoneen avain toimii ulko-oveen.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Käytössä olevat avaimet on sarjoitettu niin, että kukin avaimen haltija pääsee niistä ovista, mihin hänen kuuluu. Lääkehuoneen lääkekaappien avain on vuorossa lääkevastaavana olevalla henkilöllä. Puhelimia on käytössä neljä; johtajalla, arkivastaavalla ja päätalon ohjaajilla 2kpl.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turvallisuusvastaava Pekka Niemi, puh. 0447800441

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittari. Asiakkaan omaohjaaja/ SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Jenna Väyrynen, puh. 0447800441

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka-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 tietoturva- ja 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. Hilkka, 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 esihenkilön tiedot

Johanna Mäki-Töyli
johanna.maki-toyli@attendo.fi
puh. 0447800442

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 kehittämissuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyöväisyysselvityksen pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön kehittämissuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

IMS-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 2023 syksyllä.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
-Vastuun jakamista vuoroissa selvennetään ja tarkennetaan. Työnjakotaulukko täytetään huolella ja tarvittaessa muutetaan.	-Jokaisen olisi helppo hahmottaa oma päivänsä ja katsoa taulukosta oma vastuualue.	-Jatkuva	-Koko työryhmä
-Maalaisjärki ja tiimityö. Kun on aikaa niin kysy, voinko auttaa. Puututaan ja annetaan rakentavaa palautetta. Tuetaan toisiamme. Perehdytetään säännöllisesti.	-100% vastuu jokaiselle. Hoidetaan päivän asiat sovitusti, ei siirretä toiselle ilman raportointia. Kaikkien mukavampi olla töissä, kun työt eivät kasaudu ja jokainen osaa hoitaa tarvittavat asiat.	-Jatkuva	-Koko työryhmä
-Liikkumisen, hyvinvoinnin lisääminen, tavoitteelliset ryhmät toimintaan. Ryhmien suunnitteluun panostetaan ja annetaan aikaa.	-Asiakkaille kiinnostus ja vastuunotto omasta terveydestään, sekä fyysisestä että psyykkisestä. Kuntoutumisen edistäminen.	-Vuoden 2024 aikana	-Koko työryhmä
-Toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tarkasti aktiviteetit, mitä asiakas toteuttaa kuntoutuakseen. Asiakas aktiivisessa roolissa.	- Saada asiakkaat osallistumaan enemmän ja motivoitumaan omaan kuntoutumiseen. Kuntoutumisen edistäminen toipumisorientaatio lähtöisesti.	-Jatkuva	-Omaohjaajat
-Läheisteniltojen järjestäminen 2x/vuosi. 1x/keväät ja 1x/syksy	-Läheisyhteistyön ylläpito ja parantaminen	-Vuosi 2024	-Esihenkilö, koko työryhmä
-Työnohjaus	-Saada työnohjauksella positiivisuutta, yhteisöllisyyttä ja hyvä ilmapiiri. Paikka, jossa puretaan asioita.	-Säännöllisesti, noin joka toinen kuukausi	-Koko työryhmä, esihenkilö hoitaa työnohjauksien sopimisen.
-Panostetaan siihen, että asiakkaat osallistuisivat säännöllisesti yhteisökokouksiin.	Yhteisökokouksissa päätetään kaikki yhteiset asiat, ei muualla. Asiakkaiden oman toiveet tulisivat esiin ja he tulisivat kuulluksi.	-Jatkuva	-Koko työryhmä

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 12.3.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Johanna Mäki-Töyli