Attendo

Attendo Oy. PL 750. 00181 Helsinki. Puh 0306 342 000. www.attendo.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463–2	Kunnan nimi: Espoo Kuntayhtymän nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Olarinpuisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Isoistentie 1 02200 Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen palveluasuminen, asiakaspaikkamäärä on 60	
Toimintayksikön katuosoite Isoistentie 1	
Postinumero 02200	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Suvi Liimatainen	Puhelin +35844 4944033
Sähköposti suvi.liimatainen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2.6.2015	
Palveiu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova **Hygienia-, hoiva ja siivoustarvikkeet: Pamark Oy** **Kiinteistönhuolto: Coor** **Apteekkipalvelut: Lauttiksen apteekki** **Apuvälineet: Berner Oy**	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Olarinpuisto on ulkoilu- ja puutarhateemainen ympärivuorokautinen palveluasumisen yksikkö Espoon Olarissa. Tarjoamme hoivaa 60 ikääntyneille. Tehtävänämme Attendo Olarinpuistossa on turvata asukkaillemme laadukas elämä elämänkaareen tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset, henkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tavoitteenamme on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan saama hoiva perustuu yksilöllisesti laadittuun voimavarasuunnitelmaan. Asukkaiden läheisillä on myös mahdollisuus osallistua hoivan suunnitteluun ja arvioimiseen, mikäli se on asukkaan ja hänen läheisen toive. Kunnioitamme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä.

Asukkaillemme tarjotaan mahdollisuus osallistua hoivakodin arkeen ja mm. viikko-ohjelman mukaisiin päivittäisiin toimintatuokioihin ja virikkeisiin. Kannustamme asukkaitamme päivittäiseen ulkoiluun vuoden jokaisena päivänä. Hoivakodissamme mahdollistetaan myös asukkaille laadukas saattohoito.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ***osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen***, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan 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.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikössämme työskentelevä henkilökunta sitoutuu myös Attendo kymmeneen eettiseen ohjeeseen. Eettiset ohjeemme ovat:

1. **Asiakkaiden tarpeet ja toiveet ohjaavat työtämme.**
2. **Kohtaamme läheiset empaattisesti, myötäeläen ja tuemme heitä tarvittaessa.**
3. **Hyvä laatu on toimintamme kivijalka.**
4. **Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi.**
5. **Työskentelemme hyvässä yhteistyössä tilaajien kanssa ja noudatamme tehtyjä sopimuksia.**
6. **Kunnioitamme lakeja, määräyksiä, toimilupia ja eettisiä ohjeitamme.**
7. **Arvostamme monimuotoisuutta emmekä hyväksy minkäänlaista syrjintää.**
8. **Päätöksemme perustuvat läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen.**
9. **Edistämme jatkuvaa oppimista ja kehittämistä.**
10. **Suojelemme yrityksen mainetta ja sen omaisuutta.**

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asukkaan saaman palvelun ja työntekijöiden näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta sekä työturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on mahdollisesti vaarassa.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit**; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Yksikön nimetty vastuuhenkilö on kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Perehdytys suunnitellaan esihenkilön ja tiimiesihenkilön toimesta aina työsuhteen alkuun ja edistymistä seurataan perehdytysmallin mukaisesti. Puutteellinen perehdytys voi pahimmassa tapauksessa vaarantaa asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden. Perehtyminen työtehtäviin ja asukkaiden yksilölliseen hoivaan on suurelta osin myös perehtyjän vastuulla. Perehdyttäjinä toimii aina osaavat ja työtehtäviin soveltuvat perehdyttäjät. **Perehdytysprosessi on myös kuvattu ja työntekijöiden saatavilla Attendon VALO portaalissa.**
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**; lääkehoidosta vastaavien osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet. Yksikössä toteutettavasta lääkehoidosta on kokonaisvastuussa yksikön nimetty hoitava lääkäri. Yksikössä työskentelevät sairaanhoitajat yhdessä esihenkilön kanssa vastaavat riittävästä osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen lääkeluvallinen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan. **Lääkehoitoa saa toteuttaa vain lääkärin hyväksymä lääkeluvallinen työntekijä.**
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle ja tämän toteutumista valvoo yksikön esihenkilö.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, vastuualueet, nostot ja siirrot. Jokainen työntekijä vastaa ohjeiden ja sääntöjen noudattamisesta, omista työtehtävistä, työn toteuttamisesta ja

kehittämisestä. Yksikön esihenkilö yhdessä tiimiesihenkilön kanssa vastaa laadukkaan hoitotyön toteuttamisesta ja sen arvioimisesta sekä henkilöstömitoituksesta ja työvuorojen suunnittelusta.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit**; yksikön tilat soveltuvat asiakkaiden tarpeisiin, kulunvalvonta, apuvälineet ja laitteet ja paloturvallisuus. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa yksikön tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta ja epäkohtien ilmoittamisesta. Yksikön esihenkilöllä on kokonaisvastuu tiloihin liittyvissä asioissa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Tiedonkulun haasteet vuorotyössä. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa asianmukaisesta tiedonkulusta, raportoinnista sekä suullisesti että kirjallisesti. Tiedonkulkua tehostaa viikoittaiset tiimikokoukset sekä esihenkilön tiedotukset aina tarpeen mukaan. Kokousmuistioiden lukeminen on työntekijöiden vastuulla.

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

Attendo Olarinpuistossa tehdään vuosittain riskienarviointia koko henkilöstön kanssa. Esiin nousseille riskeille nimetään vastuuhenkilöt, toimintasuunnitelmat ja aikataulu. Riskienhallinnassa tehdään aktiivista yhteistyötä mm. työterveyshuollon ja alueen Attendon työkyky ohjaajan kanssa. Yksikössä tapahtuneet poikkeamat kirjataan ja tallennetaan laatujärjestelmään ja ne käsitellään vähintään kuukausittain henkilökunnan yhteisissä tiimikokouksissa.

Riskienhallinta infektiotartuntoihin liittyen
Infektiotauteja pyritään ehkäisemään aktiivisesti ja aina ohjeita noudattaen. Erityistä huomiota kiinnitetään huolelliseen käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehditaan aseptisesta työskentelystä ja hoitoympäristön asianmukaisesta puhtaudesta ja siivouksesta.

Avainasemassa ovat

- käsihygienian tehostaminen ja aseptinen työskentely
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- tiedonkulun varmistaminen
- hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen erityisesti epidemia tilanteissa

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.
- Noudatetaan kansallisia ohjeita
- Huolehditaan läheisviestinnästä ja, että yksikössä ei tulisi vierailla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja heidän lähiesille sekä koko henkilökunnalle mahdollisesta tartuntatautitilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa. Yksikön esihenkilö tiedottaa aina tilaajaa tartuntatautitilanteista.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
    - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
    - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota 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.
    - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan tarvittaessa 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.
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa useita sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat pyritään hoitamaan omissa huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan asukkaita
- huolehditaan asianmukaisesta tiedottamisesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikot ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - *lääkkeiden jako*: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

    - hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
    - ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma
    - 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)
    - tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
    - aktiviteetit: asukkaiden voinnin mukaisesti pyritään järjestämään aktiviteetteja asukkaan omassa huoneessa
    - hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä 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.

Riskien hallinta sähkön- tai vesijakelun häiriötilanteissa

Carunan sivuilla on häiriökartta, josta näkee sähkökatkokset ja jossa myös vikailmoitukset voidaan tehdä.

Mitä sähkökatkos merkitsee:

- valot eivät pala
- televisio ja radio eivät toimi
- vedentulo lakkaa
- lämmitys ei toimi
- puhelimet toimivat jonkin aikaa (akun kesto)

Toimenpiteitä, jotka tulee tehdä, kun sähköt palautuvat

- sähkötoimisten lääkinnällisten laitteiden ja ilmapatjojen toimintakunnon tarkistus
- kulunvalvonnan (sähkölukkojen) tarkistus
- hoitajakutsujärjestelmän toiminnan tarkistus
- puhelimen toimivuuden tarkistus
- lääkekaapin lämpötilan tarkistus
- jääkaapin ja pakastimien lämpötilojen tarkistus
- paloilmoitinjärjestelmän toiminnan tarkistus
- kirjausten siirto paperilta asukastietojärjestelmään

Sähkökatkoksen pitkittyessä

- ilmapatjat vaihdetaan tavallisiin patjoihin, jotka löytyvät saunatilan varastosta.
- ovet toimivat avaimilla
- hoitajakutsuihin " kilikellot"
- ryhmäkodeissa vesikanisterit lääkkeen anto tilanteita varten
- ryhmäkodeissa otsalamput ja taskulamput
- poikkeamatilanteen tavarat löytyvät saunatilan varastosta

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
Attendolla on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä (Addsystem), johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsitellään yksikön palaverissa sekä myös työterveyshuollon työpaikkaselvitysten yhteydessä. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet
Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Eettisten ohjeiden mukaisesti noudatetaan 100 % vastuun periaatetta.

1. ***Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:*** Poikkeamalomake on osa henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeamalomakkeella voi tehdä myös kehitysehdotuksen yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Asukkaaseen liittyvä poikkeama tilanne kirjataan myös aina asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tiedoksi tulleet poikkeamat käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken yksikön esihenkilön johdolla. Poikkeamat vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeista. 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. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan käytännön hoitotyössä päivittäin. Hoivakodin henkilökunta käsittelee poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa vähintään kerran kuukaudessa ja tästä tehdään muistiomerkinnät. 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 ja tiedottamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

3. ***Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita*** käydään läpi myös alueen työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. ***Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:*** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoittaja tekee asianmukaiset kirjaukset myös asukkaan asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 suullisesti yksikön palavereissa ja kirjallisesti muistion muodossa sähköisesti mm. sähköisen asukastietojärjestelmän kautta. Palaverit pidetään säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäydyt asiat ja muistiot tallennetaan myös esihenkilön toimesta sähköiseen laatujärjestelmään.

   Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu mm. kuukausittaisissa asukaspalavereissa ja jakamalla erillisiä tiedotteita. Asukkaiden omaisille ja läheisille muutoksista ilmoitetaan joko sähköpostitse/kirjeitse, soittamalla tai läheisille järjestetyissä "läheisten illoissa". Tilaajaa informoidaan muutoksista aina erikseen sovitusti esihenkilön toimesta.

   Muille yhteistyötahoille tiedotus tehdään joko puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, aina tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta 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.

Yksikön esihenkilö

Suvi Liimatainen
suvi.liimatainen@attendo.fi
gsm. 044–4944033
(parhaiten tavoitettavissa arkisin klo 8–16)

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen
Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on vastuussa yksikön esihenkilö. Esihenkilö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö päivittää sen aina tarpeen mukaan vastaamaan yksikön toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä hoivakodissa pääaulassa, oven vieressä olevassa telineessä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Attendo Olarinpuiston omilta nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa työntekijöin perehdytystä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asukkailla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukkaita 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 kykenevä osallistumaan oman hoitonsa tai palvelun suunnitteluun, on asukaan tahtoa selvitettävä yhdessä tämän laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen arviointi kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, henkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Palveluntarpeiden arviointi aloitetaan heti asukkaan muutettua yksikköön.

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asukkaan kohdalla palveluntarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan säännöllisesti hoivakodissa mm. seuraavien mittareiden avulla: iRAI LTCF, GDS-15 ja MNA. Asukkaan palveluntarvetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti voimavarasuunnitelman, mikä perustuu asukkaan ilmaisemiin toiveisiin, RAI arvioinnin tuloksiin sekä hoitoneuvotteluun, päivittämisen yhteydessä. Jokaisen asukkaan kanssa järjestetään kerran vuodessa ns. hoitoneuvottelu, johon asukkaan läheisiä ja omaisia pyydetään osallistumaan. Hoitoneuvottelu voidaan järjestää myös palvelutarpeen muuttuessa merkittävästi tai asukkaan läheisten toiveesta. Hoitoneuvotteluihin osallistuvat asukas, asukkaan nimetty omahoitaja, yksikön sairaanhoitaja ja fysioterapeutti sekä yksikön esihenkilö että asukkaan läheiset. Hoitoneuvottelut voidaan tarvittaessa järjestää myös ns. etänä.

4.2.1 VOIMAVARASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Asukkaan voimavarasuunnitelma kirjataan asukastietojärjestelmään. Ennen voimavarasuunnitelmaan laadintaa tehdään iRAI LTCF – säännöllisen palvelun tai hoitojakson aloitusarvio. Voimavarasuunnitelma tulee kirjata kuukauden (1) kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan moniammatillisesti ja suunnitelman laadinnasta vastaa asukkaan nimetty omahoitaja. Voimavarasuunnitelman voi kirjata laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Suunnitelmaan kirjaavat myös yksikön sairaanhoitajat ja mm. yksikön fysioterapeutti kirjaa suunnitelmaan laatimansa asukkaan kuntoutussuunnitelman.

Voimavarasuunnitelma päivitetään aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. Päivittämisen väli ei saa ylittää kuutta kuukautta. Yksikön muu hoitohenkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden voimavarasuunnitelmiin, ja ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Voimavarasuunnitelmien ajantasaisuutta ja päivittämisen toteutumista valvoo ja ohjaa yksikön esihenkilö yhdessä tiimiesihenkilön kanssa. Asukkaiden hoitoneuvotteluissa käydään yhdessä osallistujien kanssa voimavarasuunnitelma myös läpi ja se päivitetään tarvittaessa keskusteluiden ja sopimusten mukaiseksi. Voimavarasuunnitelmaan tulee kirjata asukkaan tarpeet ja hänen henkilökohtaiset toiveensa hoivalle.

4.2.2 ASUKKAAN 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 asukaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja

toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen/läheisen kanssa vahvistetaan ja pyritään tuomaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä.

Asukkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asukkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Asukkaan läheisiltä kartoitamme hoitosuhteen alussa elämänkaari- lomakkeen ja hoitoneuvottelun avulla arvokasta tietoa hänen aikaisemmista toimintatavoistaan, harrastuksistaan ja mielenkiinnonkohteistaan.

Asukkaalla on mahdollisuus valita, mitä hän haluaa pukea ylleen, kuinka hän haluaa hiuksensa laitettavan, mitä hän haluaa syödä ja juoda sekä haluaako hän osallistua aktiviteetteihin tai ulkoiluun. Hoitotyön toiminnoissa otetaan huomioon asukkaan oma tahto esim. vuorokausirytmin toteutumisesta ja suihkupäivästä. Asukas saa päättää, milloin haluaa olla toisten asukkaiden seurassa. Asukas saa itse päättää, mitä hän haluaa päivän aikana tehdä. Noudatamme asukkaan mahdollisesti laatimaa hoitotahtoa.

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 luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään.

Kirjaukset rajoittamisten käytöstä 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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja eettiset periaatteet huomioiden.

Menettelyohjeet asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä löytyvät Attendon Valosta (sähköinen portaali) sekä yksikön N-asemalta että perehdyttämiskansiosta. Hoivakodin rajoitustoimenpiteet liittyvät aina asukkaan turvallisuuden varmistamiseen esim. haaravyön käyttäminen pyörätuolissa tai sängynlaitojen ylös nosto asukkaan nukkuessa estää putoamisen. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään, kuten lääkäri on rajoituslupaan kirjannut. Hoitajat seuraavat rajoitusten käyttöä ja niiden todellista tarvetta päivittäin ja kirjaavat huomiot asukastietojärjestelmään. Lääkäri tarkastaa rajoituslupien tarpeen säännöllisesti (yleensä kolmen kuukauden välein) ja uusii ne tarvittaessa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeesta informoidaan aina ensin yksikön sairaanhoitajia, jotka käyvät asian läpi hoitavan lääkärin kanssa,

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 esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Attendolla asukkaan läheiset kohdataan empaattisesti ja arvostavasti. Pyrimme toimimaan niin, että läheiset voivat luottaa, että asukkaat voivat meillä hyvin ja ovat turvassa. Jos asukkaan kohtaa yksikssämme epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas tai hänen läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti viimeistään kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Mahdolliset muistutukset, asukkaiden ja läheisten palautteet käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisissä palavereissa viikoittain esihenkilön tai tiimiesihenkilön johdolla. Tavoitteemme on yhdessä selvittää, missä olemme mahdollisesti epäonnistuneet ja käymme läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja sovimme, kuinka seuraamme niiden toteutumista ja vaikutuksia. Epäkohtiin puuttuminen on jokaisen vastuulla.

Muistutusten vastineet ja mahdolliset selvitykset säilytetään Attendon kirjaamossa, jonne ne yksiköstä aina lähetetään esihenkilön toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama myös Attendon laatujärjestelmään.

4.2.3 ASUKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Olarinpuistossa asukkaiden osallisuuteen pyritään panostamaan aktiivisesti. Osallisuus on nähtävissä mm. erilaisten aktiviteettien järjestämisessä asukkaiden toiveiden perusteella. Aktiviteetteja pyritään järjestämään niin, että asukkaat ovat niissä aktiivisessa roolissa ja saavan sitä kautta myös onnistumisen ja mielihyvän kokemuksia. Oman hoivan suunnitteluun asukkaat otetaan myös suunnitelmallisesti mukaan aktiivisesti mm. vuosittaisiin hoitoneuvotteluihin. Asukkaan tarpeet ja voimavarat sekä henkilökohtaiset toiveet ovat hoivan keskiössä. Osallisuuden tunnetta myös kartoitetaan puolivuosittaisissa asukastyytyväisyyskyselyissä ja RAI arvioinnin teon yhteydessä.

Asukkailla on aina myös mahdollisuus ottaa osaa omaan hoitoonsa myös terveydenhoitoon liittyvissä kysymyksissä esim. osallistumalla lääkärinkierrolle ja aktiivisella osallistumisella omaan lääkehoitoonsa. Tietosuojan suhteen asukkaiden osallisuus on myös oleellisessa asemassa, sillä asukkaat pystyvät määrittelemään kenelle ja mille tahoille heidän tietojaan voidaan hoitosuhteen aikana luovuttaa.

Omaiset ovat myös tärkeässä roolissa asukkaan osallisuuden tukemisessa. Omaiset ja läheiset ovat tervetulleita mukaan yksikön toimintaan monin eri tavoin. Heidät pyydetään aina mukaan hoitopalavereihin (mikäli se on asukkaan toive). Omaisille ja läheisille järjestetään läheisteniltoja säännöllisesti puolivuosittain. Omaisilla on mahdollisuus osallistua esim. ruokailuhetkiin ja tapahtumiin yksikössä. Yksikössä ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ja läheiset ovat tervetulleita vierailuille oman aikataulunsa mukaisesti. Heillä on myös tarvittaessa mahdollisuus yöpyä hoivakodissa.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asukaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen, henkilökunnan jäsen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi aina antaa suoraan suullisesti esimerkiksi asukkaan nimetylle omalle hoitajalle tai yksikön esihenkilölle. Palautteita voi antaa yksikölle montaa eri kautta mm. kirjallisesti Attendon palautelomakkeella, puhelimitse, sähköpostitse ja Attendon www-sivuilla olevan palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä pyydetään palautteita keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja heidän omaisten ja läheisten kanssa. Omaisten ja läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen annolle ja kehittämisideoiden keräämiselle.

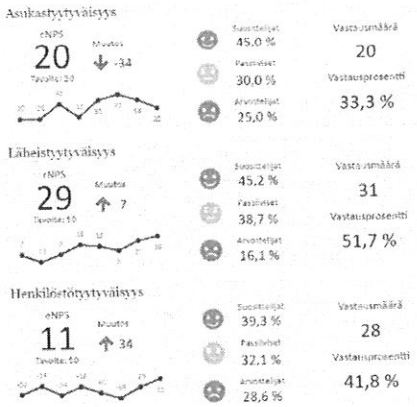
Attendon tyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Läheisille ja henkilökunnalle lähetetään tekstiviestillä linkki tyytyväisyyskyselyyn, jonka avulla on mahdollista antaa myös avointa palautetta yksikölle. Asukkaat vastaavat kyselyihin yksikön pädeillä.

Yksikköä koskevaa palautetta voi antaa myös länsiuudenmaan hyvinvointialueen asumispalveluiden valvontatiimille osoitteessa luvn.fi/palaute tai ikääntyneetasuminen@luvn.fi tai soittamalla Emma Hyvönen +358406394553 (Espoo).

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan ja tallennetaan laatujärjestelmään. Kaikki saadut palautteet ja mm. tyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palavereissa ja niiden pohjalta laaditaan yhdessä kehittämissuunnitelma tai päivitämme tarvittaessa aikaisemmin tehtyä suunnitelmaa. Tyytyväisyyskyselyiden tulokset esitellään myös aina läheisille heille suunnatuissa läheiskirjeissä ja omaisten/läheisten illoissa esihenkilön toimesta. Tyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja pyrimme vahvistamaan palautteista tulleita toimivia käytänteitämme. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadut palautteet laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Tyytyväisyyskyselyiden tulokset ovat selkeästi parantuneet läheisten ja henkilökunnan osalta vuoden 2024 alkupuoliskolla. Asukastyytyväisyydessä on havaittavissa pientä heikentymistä.



1. Kuvakaappaus tyytyväisyyskyselyiden tuloksista huhtikuulta 2024.

4.2.4 ASUKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottajat

Attendo Olarinpuistossa muistutuksen vastaanottaja:

Suvi Liimatainen
Isoistentie 1, 02200 Espoo
044–494 4033
suvi.liimatainen@attendo.fi

Hyvinvointialueen palauteen antamisen ohjeistus:

Haluatko antaa palautetta?

Palautteet ovat tärkeä osa toiminnan kehittämistä. Kuulemme mielellämme ajatuksiasi niin myönteisistä tai kehittämistä vaativista asioista.

Toivomme, että otat **ensisijaisesti** yhteyttä **omahoitajaan** ja tarvittaessa yksikön johtajaan.

Jos haluat antaa palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle

Voit antaa palautetta verkkosivuilla **osoitteessa luvn.fi/palaute.** Asumispalvelujen valvontatiimi ottaa sinuun yhteyttä henkilökohtaisesti. Palaute voit antaa myös nimettömänä.

- Valitse kunta, jota palautteesi koskee,
- valitse Ikääntyneiden palvelut
- ja avautuvalta sivulta palautteen aiheeksi hoiva-asuminen.
- Älä kirjoita palautteeseen arkaluonteisia tietoja.

Asumispalvelujen valvontatiimin tavoitat suoraan lähettämällä **sähköpostia** osoitteeseen **ikaantyneetasuminen@luvn.fi** tai **soittamalla**

- **Emma Hyvönen** p.040 639 4553 (Espoo, Kirkkonummi, Karkkila)

b) Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen** (vastaava) **ja Terhi Willberg.**

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

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 palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet. Asiat dokumentoidaan asianmukaisesti mm. palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön

esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan laatujärjesteimään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi 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

Attendo Olarinpuistossa jokaisen asukkaan hyvinvointi ja toimintakyvyn ylläpitäminen on tärkeässä roolissa. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavarasuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat ja mahdolliset toiveet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä ja varmistaa omalta osaltaan asukkaan mahdollisuuden omannäköiseen hyvään elämään yksikössä. Asukkaalla on mahdollisuus aina lähtökohtaisesti yrittää aina ensin itse; ei haittaa, vaikka lopputuloksena olisi erikoinen vaatevalinta taikka esiliinassa näkyvä ns. ruokalista. Yksikön fysioterapeutti laatii jokaiselle asukkaalle kuntoutussuunnitelman ja käytännössä toteuttaa fysioterapeuttisia jumppia ja tuokioita maanantaista perjantaihin.

Attendo Olarinpuistossa asukasta tuetaan ja kannustetaan aktiivisesti käyttämään omia, jäljellä olevia voimavaroja. Esim. peseytymisessä apua tarvitseva asukas, voi kyetä pesemään itse kasvonsa/kätensä. Oikean apuvälineen turvin mahdollistetaan turvallinen liikkuminen. Apuvälineiden tarpeen kartoituksen tekee tarvittaessa yksikön fysioterapeutti ja, joka myös ohjaa sekä asukasta että tarvittaessa hoitohenkilökuntaa apuvälineiden oikeaoppisessa käytössä.

Kodinaskareisiin asukas saa aina halutessaan osallistua: pyykin viikkaaminen, pöytien pyyhkiminen tai roskien vienti lisäävät aktiivisuuden lisäksi tarpeellisuuden tunnetta. Ulkoilua päivittäin mahdollistetaan sopimalla henkilökunnasta vastaavat työntekijät, jotka vastaavat asukkaiden ulkoilusta ryhmäkodeittain. Omahoitaja kartoittaa asukkaan toiveita ja tarpeita ja viestii niistä muulle työryhmälle esim. viikoittaisissa tiimipalavereissa. Omahoitaja myös seuraa niiden toteutumista. Omahoitajat huolehtivat, että asukkaasta on helposti käsillä oleva, ajantasainen tiivistetty toimintakykykuvaus (ryhmäkodin asukaslistalla). Tämän avulla jokaisen työntekijän on helppo toteuttaa asukkaan hyvinvointia ja kuntoutusta sekä aktiivista elämää tukevaa hoitotyötä.

Yksikössä työskentelevien sairaanhoitajien työnkuvaan kuuluu yhteistyössä lääkärin kanssa varmistaa, että asukkaan terveydentila ja lääkitys tukevat aktiivista arkea. Asukkaan omainen ja läheinen voi myös osallistua omien halujensa ja mahdollisuuksiensa mukaan asukkaan arjen toimintoihin. Tämä voi tarkoittaa esim. ulkoilua, avustamista esimerkiksi syömisessä, lääkäriin saattoa taikka muita sosiokulttuurisia toimintoja, läsnäoloa. Asukkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta tuetaan myös järjestämällä kerran kuukaudessa asukkaille ryhmäkotikohtaisia asukaskokouksia ja päivittäisillä keskusteluilla. Kulttuuriset toiminnot mm. kansalliset ja kansainväliset tapahtumat pyritään järjestämään aina hoivakodin mahdollisuuksien mukaan. Juhlimme mm. asukkaiden syntymäpäiviä ja kalenterivuoden pyhiä yhdessä.

Asukastietojärjestelmän kirjauksista mm. aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki ja läheishuomiot nousevat automaattisesti Attendon laatujärjestelmään. Järjestelmän avulla seurataan toteutunutta toimintaa kuukausitasolla sekä jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

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

Asukaan sopeutumista yksikköömme seurataan aktiivisesti ja keskustelemme avoimesti asukkaan ja tämän omaisten sekä läheisten kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Asukkaalle laadittua voimavarasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta.

Elämänlaadun check-lista toimii hyvänä ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. moniammatillisia tiimikokouksia, joissa käsitellään asukkaiden asioita monipuolisesti, hyödynnämme tarvittaessa erilaisia toimintakykymittauksia (fysioterapeutti), seuramme mm. asukkaan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Seuraamme lääkärin ohjeiden mukaan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin aktiivisesti. Päivittäisessä kirjaamisessa näkyvät mm. asukkaan voimavarat ja tarpeet mm. hygienian, mielialan ja käyttäytymisen, toimintakyvyn, lääkityksen, ravitsemuksen, ulkoilun, unen ja levon sekä aktiviteettien osalta. Jokaisen asukkaan voinnista ja päivän tapahtumista kirjataan jokaisen vuoron ajalta (aamu-, ilta- ja yövuoron ajalta).

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta voimavarasuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asukkaalle viikoittain ns. asukashetki.

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

Attendo Olarinpuiston asukkaiden ruoka valmistetaan yksikön omassa keittiössä. Ruokalistat ovat nähtävillä jokaisessa ryhmäkodissa ja keittiön ovella. Osalla asukkaista ruokalistat ovat myös heidän huoneissaan. Ruokalistat löytyvät myös sähköisesti Attendon verkkosivuilta https://www.attendo.fi/palvelumme/ateriapalvelut/ruokalistat/. Attendon ikäihmisille suunnatut ruokalistat on suunniteltu kansallisten ravitsemussuositusten mukaiseksi ja niissä on pyritty huomioimaan ikääntyneiden tyypillisimmät makutottumukset.

Arkisin lounas haetaan ryhmäkoteihin lämpimänä. Iltaisin ja viikonloppuisin ruoka lämmitetään ryhmäkodeissa olevissa uuneissa keittiön ohjeiden mukaan. Ruokatilauksista vastaa keittiöhenkilökunta. Ruoan omavalvonnasta vastaa osin myös hoitohenkilökunta mm. tarjoilulämpötilojen sähköisen seurannan (Sensiren) avulla. Keittiön kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja keittiöpäällikkö tapaa yksikön esihenkilöä noin kerran kvartaalissa ja osallistuu yksikön tiimipalavereihin aktiivisesti ja pyydettäessä. Ruokahuoltoon osallistuvalta henkilökunnalta vaaditaan hygieniapassin suorittamista.

Attendo Olarinpuiston ruokailuajat ovat:

AAMUPALA KLO 6–9

LOUNAS KLO 12

PÄIVÄKAHVIT KLO 14:30

PÄIVÄLLINEN KLO 17

ILTAPALA KLO 19–22

***Muina aikoina on välipalaa ja yöpalaa tarjolla.**

Asukkaan ravitsemusasiat, mieltymykset ja tottumukset, mahdolliset rajoitteet, muunnellut ruoan tai dieettien tarpeet käsitellään aina osana asukkaan voimavarasuunnitelmaa ja keskustellaan hoitoneuvotteluissa yhdessä vielä asukkaan läheisten kanssa. Hoitohenkilökunta selvittää asukkaan mahdolliset erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja allergiat. Asukkaiden ruokailu tapahtuu aina valvotusti ja asukkaita avustetaan aina heidän tarpeiden mukaisesti. Hyvä ravitsemus on hyvinvoinnin edellytys, johon yksikössä panostetaan. Yksikössä työskentelee myös ravitsemusvastaava, joka auttaa aina tarvittaessa ravitsemukseen liittyvissä erityiskysymyksissä ja käy keskustelua valmistuskeittiön kanssa mahdollisista palautteista.

Attendo kodin ruokahuoltoa ohjaa myös omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on myös osa RAI arviointia. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa rakenne muunneltua ruokaa esimerkiksi sosemaista ravintoa ja sakeutettuja nesteitä. Asukkaalle tarjotaan sopivat apuvälineet myös tarvittaessa helpottamaan ravinnon saantia ja syömistä. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin painon muutoksiin pyritään reagoimaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tahatonta tai ruokailuun liittyvistä haasteista johtuvaa painon laskua ennaltaehkäistäisiin oikea-aikaisesti. Painon laskuun puututaan ensisijaisesti tehostamalla ruokavaliota ja asukasta avustamalla ruokailuissa. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla muutaman päivän ajan ja tämän jälkeen ollaan tuloksista yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Asukkaan voinnin ja toimintakyvyn muutoksissa esiintyvissä haasteissa ja painonlaskuista konsultoidaan aina yksikön nimettyä lääkäriä "matalalla kynnyksellä". Hoivakoti hankkii lääkärin määräämät kliiniset ravintovalmisteet asukkaille. Keittiön valmistamaa proteiinipirtelöä tarjoillaan kaikille asukkaille ja erityisesti aliravitsemus riskissä oleville asukkaille erillisen ohjeen mukaan.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti. Puhtauspalvelusuunnitelman läpi käyminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää tarttuvien tautien leviäminen yksikössä tai yksikköön. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta hygienia asioihin liittyen säännöllisesti, myös hyvinvointialueen toimesta. Käsienpesupaikkoja on riittävästi ja pesupisteiden luona on kuvalliset ohjeet käsien pesusta ja desinfioinnista. Yksikössä työskentelee myös hygienia-asioista vastaava ja koulutettu hoitaja, jonka tehtävä on seurata asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjata yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yhteistyötä tehdään myös aina tarvittaessa hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Yksikössä työskentelee täysipäiväisesti yksi siistijä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Hyvinvointialueen suuhygienistit käyvät kerran vuodessa yksikössä erikseen sovittuna ajankohtana. He dokumentoivat asukkaiden suun hoitokorttiin toimenpiteet, tavoitteet sekä keinot riittävän ja hyvän suun hoidon ylläpitämiseksi. Muutoin asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan heidän omalla terveyskeskuksen hammashoitolassa tai vaihtoehtoisesti omakustanteisesti yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaiden omaiset saattavat myös huolehtia asukkaan hammaslääkärikäynneistä (sovitaan hoitoneuvotteluissa).

Lääkäripalvelut hankitaan asukkaille Länsiuudenmaan hyvinvointialueen toimesta Terveystalosta. Asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaa yksikön nimetty lääkäri. Lääkäri käy lähikierrolla hoivakodissa noin kerran kuukaudessa ja pitää puhelinvastaanottoa kerran viikossa. Yksikön lääkäri on hoitohenkilökunnan tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse.

Virka-ajan ulkopuolella (klo 7–22 välisenä aikana) voidaan konsultoida Terveystalon takapäivystäjää asukkaan voinnin muutoksista. Kirjalliset ohjeet löytyvät yläkerran toimiston seinältä sekä ryhmäkodeista. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa lääkäriltä saamiaan ohjeita. Alueella toimivan **kotisairaalan** kanssa tehdään yhteistyötä useimmiten asukkaan saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä (hoitavan lääkärin lähetteen perusteella).

Kiireellinen sairaanhoito: Hyvinvointialueen **Liikkuva Sairaala eli LiiSa** on pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö ja se toimii yksikön hoitohenkilöstön tukena vuorokauden kaikkina aikoina. LiiSan sairaanhoitajan käynnillä asukas pyritään hoitamaan paikan päällä. Tarvittaessa asukas siirtyy kotisairaalan potilaaksi tai hänet lähetetään päivystykseen. Hoivakodin hoitaja tai vuorossa oleva sairaanhoitaja soittaa LiiSa:n, mikäli hän toteaa asukkaalla äkillisen hoidon tarpeen ja tarve johtaisi muuten asukkaan lähettämiseen päivystykseen. Ennen soittoa LiiSaan hoivakodin hoitaja tutustuu niihin asukasta koskeviin tietoihin, joita tarvitaan myös ns. hoitajan lähete päivystykseen- lomakkeeseen. Kun LiiSan hoitaja saapuu, asukkaan tunteva hoivakodin hoitaja vastaanottaa LiiSa:n hoitajan. Päivystyksellinen sairaanhoito on järjestetty Jorvin sairaalassa. Usein päivystykseen lähtöpäätöksen tekee joko konsultoitu lääkäri tai LiiSa:n hoitaja. Asukkaan mukaan päivystykseen laitetaan hoitajan kirjaamana **sh-lähete** asukastietojärjestelmästä, jossa näkyy mitä on tapahtunut, mikä on sairaalaan lähettämisen syy, viime päivien huomioita/kirjauksia asukkaasta, millaisia fysiologia mittaustuloksia asukkaasta on otettu hoivakodissa sekä onko sairaalaan lähdöstä ilmoitettu omaiselle. Lisäksi mukaan tulostetaan asukkaan uusin päivitetty lääkelista.

Asukkaan ennakoimaton kuolema: Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen Kuoleman toteaminen asumispalveluissa-ohjetta. Ohjetta säilytetään ryhmäkodeissa infokansiossa ja yläkerran toimistotilassa sekä sähköisenä yksikön N-asemalla. Asukkaan odottamattomasta kuolemasta puhutaan silloin, kun kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma tai on epäily hoitovahingosta tai on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa. Virka-aikana yksikön sairaanhoitaja tai hoitaja ottaa yhteyden yksikön vastuu lääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin. Virka-ajan ulkopuolella (klo 7–22 välisenä aikana) hoitohenkilökunta ottaa yhteyttä Terveystalon ns. takapäivystävään lääkäriin. Muina aikoina hoitaja soittaa hätänumeroon 112 ja toimii poliisin ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja asukkaan ns. perustarpeista. Asukkaiden sairauksia hoidetaan vastuu lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitava lääkäri tekee määräaikaistarkastukset jokaiselle asukkaalle kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tapaa asukkaita voinnin muutoksissa, jos on lähikierrolla. Asukkaiden terveydentilaa seurataan erilaisilla mittareilla mm. säännöllisillä verenpainemittauksilla, painon seurannalla, infektiota epäiltäessä on yksikössä mahdollisuus mitata asukkaalta tulehdusarvo ns. pika-CRP. Lääkärin määräämät verikokeet otetaan HUSLAB:in kiertävän laboratorion toimesta (käyvät kerran viikossa tiistaisin). Yksikössä asuvilta diabetesta sairastavilta asukkailta mitataan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti verensokeriarvoja. Tarvittaessa voidaan seurata myös asukkaan lämpöä ja happisaturaatiota ja esim. hengitysfrekvenssiä.

Koko hoitohenkilöstö on vastuussa mittausten tekemisestä ja seurantojen toteutumisesta sekä reagoimisesta poikkeaviin arvoihin. Lääkäri tarkastaa asukkaan mittausten tulokset tarvittaessa ja säännöllisesti esim. puhelinkierroilla ja määrittelee hoito-ohjeet. Asukkaiden lääkityksestä huolehditaan lääkärin ohjeiden mukaisesti ja jos lääkehoitoon liittyy haasteita esim. asukas kieltäytyy ottamasta niitä, käsitellään asia hoitavan lääkärin kanssa viipymättä. Mahdollisista lääkitykseen liittyvistä haittavaikutuksista ja vaikuttavuudesta informoidaan hoitavaa lääkäriä säännöllisesti ja suunnitelmallisesti lääkärin kierroilla sairaanhoitajien toimesta. Asukkaiden sairauksiin liittyvät tiedot ja esimerkiksi lääkityksiin liittyvät erityispiirteet kirjataan myös selkeästi asukkaan voimavarasuunnitelmaan. Asukkaan terveydentilaa seurataan päivittäin ja arviointia tehdään päivittäisissä kirjauksissa kokonaisvaltaisesti. Asukkaan ja tämän omaisten ja läheisten kanssa keskustellaan asukkaan terveydentilasta ja mahdollisista toiveista sen suhteen aina myös hoitoneuvotteluissa. Asukkaita kannustetaan aktiiviseen elämään, toimintakykyä pyritään ylläpitämään mm. fysioterapeutin johdolla. Hyvästä ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeässä roolissa asukkaiden terveyden ylläpidossa ja edistämisessä.

c)Kuka yksikössä vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveystalon vastuulääkäri, takapäivystävät lääkärit ja yksikön sairaanhoitajat, kotisairaala (lähetteen perusteella) ja liikkuva sairaala (konsultoitavissa akuuteissa tilanteissa).

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

Yksikössä on THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, mikä päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa lääkehoidossa tapahtuvien muutoksien yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ovat vastuussa yksikön esihenkilö ja yksikössä työskentelevät sairaanhoitajat. Yksikön vastuu lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelman lukeminen ja sen hyödyntäminen kuuluu osana lääkeluvallisten hoitajien lääkelupa perehdytystä. Vastuu sen hyödyntämisestä ja kehittämisestä kuuluu kaikille lääkehoitoon osallistuvilta henkilöille. Yksikön esihenkilö yhdessä tiimiesihenkilön kanssa valvoo lääkehoitosuunnitelman lukemista lukukuittauksien avulla. Mahdollisista muutoksista informoidaan hoitohenkilökuntaa tiimikokouksissa.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa ja kertoo tarkasti, kuinka asukkaiden lääkehoitoa toteutetaan yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten asukkaiden lääkehoidon vaatima osaaminen varmistetaan ja kuinka sitä ylläpidetään. Suunnitelma kuvailee Attendon ja yksikön lääkehoidon perehdyttämisprosessit, lääkeluvallisen hoitajan vastuut ja velvollisuudet, lääkehoitoon liittyvät lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. sopimusapteekin kanssa tehtävän yhteistyön, lääkkeiden toimittamiseen, säilyttämiseen ja hävittämiseen liittyvät seikat), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toimintaohjeet lääkehoidon virhetilanteissa.

Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja vaikutusten seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla. Yksikön sairaanhoitajat valvovat aktiivisesti hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä yksikön johtajan kanssa ja kartoittavat koulutuksen tarpeita. Yksikön ja asukkaiden lääkehoidosta vastaa nimetty vastuu lääkäri.

Asukkaiden lääkkeet säilytetään erillisessä lukitussa lääkehuoneessa. Lääkehuoneeseen saa mennä vain lääkeluvallinen hoitaja. Lääkehuoneeseen on ryhmäkotikohtaiset avaimet ja kulkulätkä. Lääkehuoneessa on erillinen lukollinen ns. N- ja PKV- lääkkeille tarkoitettu lääkekaappi. Tähän kaappiin on vain yhdet avaimet, jotka ovat sovitusti yhden vuorovastaavan hallussa.

Yksikön sopimusapteekki on Lauttasaaren apteekki. Asukkaat luovat henkilökunnan avulla asiakkuuden apteekkiin hoivakotiin muuton yhteydessä. Annosjakelupalvelun asukkaille kustantaa hoivakoti. Asukkaiden kyvyt ja ymmärrys ei useinkaan riitä omatoimiseen lääkityksestä huolehtimiseen, mistä syystä jokaisen asukkaan lääkehoito toteutetaan ja turvataan lääkeluvallisen hoitajan avulla.

Asukaskohtaiselta lääkelistalta käy ilmi jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkemuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus. Asukkaiden lääkelistat löytyvät ryhmäkodeista kansiosta. Lääkelistojen ajantasaisuudesta vastaa lääkeluvalliset hoitajat ja yksikön sairaanhoitajat. Asukkaan lääkehoitoon liittyviä asioita ja erityispiirteitä käsitellään myös asukkaan hoitoneuvotteluissa.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaiden hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Olarinpuistossa yhteistyötä tehdään mm. Länsiuudenmaan hyvinvointialueen eri toimijoiden kanssa mm. yksikön nimetyn valvontakoordinaattorin, kotisairaalan ja liikkuvan sairaalan kanssa. Yhteistyötä tehdään myös eri sairaaloiden, terveyskeskusten, seurakunnan, vapaaehtoisten, kulttuuriväen ja eri oppilaitosten kanssa. Sisäisesti tiivistä yhteistyötä tehdään myös Attendo puhtaus- ja ateriapalveluiden kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Attendo Olarinpuistossa ostetaan alihankintana seuraavat palvelut:

Elintarviketoimittaja: Meira Nova
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
Kiinteistöhuolto: Coor Sevice Management
Koneellinen lääkkeenjako ja apteekkipalvelut: Lauttiksen apteekki
Hoitajakutsujärjestelmä: Tuncore-järjestelmä
Työterveyshuolto: Terveystalo Iso Omena
Jätehuollon toteuttaa Remeo Oy. Jätteet lajitellaan (sekajäte, paperi, pahvit, lasi ja metalli sekä biojäte). Jätteet tyhjennetään kaksi kertaa viikossa, maanantaina ja perjantaina.
Apuväline hankinnat: Berner

7. ASUKASTURVALLISUUS (4.4)

Asukasturvallisuudesta varmistutaan 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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 tehdään 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 esihenkilö Suvi Liimatainen on koulutukseltaan sairaanhoitaja (YAMK) ja tämän työparina työskentelee tiimiesihenkilö Kirsi Bou Mansour, joka on koulutukseltaan myös sairaanhoitaja (YAMK). Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä fysioterapeutti. Avustavissa työtehtävissä työskentelee hoitoapulaisia ja siivooja. Lisäksi yksikössä työskentelee opiskelijoita eri hoitoalan ammatillisista oppilaitoksista.

Hoitajamitoitus on tällä hetkellä 0,65 hoitajaa/asukas. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee vähintään kolme hoitajaa / ryhmäkoti ja yövuorossa 2 lääkeluvallista hoitajaa (1 /kerros). Fysioterapeutti työskentelee maanantaista perjantaihin virka-aikaan. Yksikön esihenkilö vastaa henkilökunnan rekrytoinnista ja riittävyydestä sekä siitä, että vuoroissa on aina suositusten mukainen määrä esimerkiksi tutkinnon suorittaneita hoitoalan ammattilaisia.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:
Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti hankkimalla vuoroon sijainen (keikkalainen) tai työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on ensisijaisesti käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiimiesihenkilön kanssa. Attendo Oman sijaispoolista on mahdollisuus myös saada äkillisiin ja muihin poissaoloihin koulutettua hoitohenkilökuntaa.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?
Yksikön vastuuhenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti yksikön esihenkilön ja tiimiesihenkilön toimesta.

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön vastuuhenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen) sekä valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset ja JulkiTerhikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, rikosrekisterin tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa Attendon henkilöstöhallinto sekä alueen rekrykoordinaattori.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysmallin mukaisesti. Perehdyttämismallissa käydään työntekijän kanssa siihen kuuluvat eri osa-alueet lävitse ja hyödynnetään Attendo Valo- oppimisympäristöä. Oppimisympäristöön kirjaudutaan esihenkilön tai nimetyn perehdyttäjän avulla henkilökohtaisilla tunnuksilla ja työntekijän vastuulla on suorittaa oppimisympäristöstä ns. pakolliset kurssit. Järjestelmän avulla esihenkilö seuraa perehtyjän suorituksia ja työntekijä voi myös itse seurata perehdytyksen kulkua ja suorituksia sekä testata osaamistaan. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdytysmallia hyödynnetään tietyin osin myös yksikössä työskentelevien opiskelijoiden ohjaustyössä ja pitkään töistä poissaolleita työhön paluun yhteydessä.

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. asukkaiden hoivaan liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa ja tarvittaessa esimerkiksi muuttuviin vaatimuksiin. Yksikön vastuuhenkilön 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 vastuuhenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Olarinpuisto toimii kaksikerroksissa rakennuksessa, mikä on valmistunut 2015. Yksikön tilaratkaisut on suunniteltu asiantuntijatiimissä vastaamaan käyttäjien tarpeita. Tilat ovat esteettömiä ja helppokulkuisia. Rakennuksessa on hissi. Kaikkien tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan ja niissä on huomioitu tilan käyttötarkoitukset.

Hoivakodissa on 60 asukashuonetta. Huoneet ovat pinta-alaltaan 25,0m^2. Huoneissa on invamitoitetut wc- ja suihkutilat. Huoneissa on kalusteita hoivakodin puolesta kiinteät vaatekaapistot, moottorisoitu hoitosänky ja patja sekä paloturvalliset verhot, muutoin asukas saa kalustaa asuntonsa itse omilla kalusteillaan. Kalusteiden ja irtaimiston valinnassa tulee huomioida tarkkaan turvallisuuteen liittyvät asiat ja asukkaan toimintakyky, apuvälineiden tarve sekä asukkaan mieltymykset sekä kodinomaisuus. Mattoja ei esimerkiksi suositella, jotta minimoidaan niiden käyttöön liittyvät kaatumis- ja kompastumisriskit. Asunnot ovat asukkailla vuokralla. Vuokrasopimus tehdään asukkaan muuton yhteydessä, jossa on kirjattu vuokran määrä, vuokrasuhteen alkamisajankohta ja vuokrasuhteeseen liittyvä sisältö ja mm. vakuutukseen liittyvät asiat. Omaiset ja tämän läheiset saavat vierailla ja yöpyä asukkaiden luona aina niin halutessaan. Kaikista edellä mainituista asioista keskustellaan asukkaan muuttaessa hoivakotiin sekä ensimmäisissä hoitoneuvottelussa.

Attendo Olarinpuistossa on neljä ryhmäkotia. Kakkoskerroksessa ovat ryhmäkodit Tunturi ja Saaristo, alakerrassa Lehto ja Niitty. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskeluja ruokailutilojen koko on noin 90 m^2. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke, joissa on lasitus sekä lämmitys. Yksikön yleiset tilat ovat asukkaiden vapaassa käytössä.

Hoivakodissa on myös yhteinen saunaosasto toisessa kerroksessa ja pyykkitupa ensimmäisessä kerroksessa. Asukaspyykki pestään hoivakodin toimesta. Yläkerrassa sijaitsee myös henkilökunnan sosiaalitilat sekä toimisto/taukotila. Alakerrassa sijaitsee valmistuskeittiö.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat Attendon hoitofilosofiaan. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

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

Attendo Olarinpuisto on ulkoilu — ja puutarha teemakoti. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat. Kulkuväylien ja -alueiden hiekoituksesta ja lumenluonnista huolehditaan huoltoyhtiön toimesta ja sovitusti. Turvallisuutta lisäävät piha-alueen aitaus ja hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinuja, pergola, takka, suihkulähteitä, penkkejä ja istutuksia sekä yrttejä ja marjapensaita. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Parkkialue sijaitsee yksikön etupihalla.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asukasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin muun muassa yhteisiin ruokailuhetkiin, viriketuokioihin, ulkoilemaan sekä järjestettäviin tapahtumiin ja juhlatilaisuuksiin kannustetaan kaikkia osallistumaan. Asukkaiden kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin. Kesäisiin suositaan ulkoilmatapahtumia ja asukkaille järjestetään myös mahdollisuuksia grillailuun.

Attendo Olarinpuistossa pyykkihuollon toteutuksesta vastaa pääosin hoitoapulaiset. Asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

Asukashuoneet siivotaan viikoittain (joka toinen viikko perussiivous ja joka toinen viikko ylläpitosiivous). Siivoushuolto toteutetaan omana toimintana. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät. Puhtauspalveluiden laatukierrokset tehdään esihenkilön ja/tai tiimiesihenkilön ja siivoojan kanssa. Puhtauspalvelupäällikön kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä ja hankitaan sisäistä koulutusta henkilökunnalle aina tarpeen mukaan.

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

Yksikössä on käytössä Tuncore-hoitajakutsujärjestelmä. Järjestelmä on langaton ja toimii radiotaajuudella. Yksikköön sijoitetut radiovastaanottimet siirtävät asukkaan tekemän hälytyksen Tuncore etäpalvelimelle, ja palvelimelta hälytykset siirtyvät mobiilidatan avulla hoitajien kännyköissä olevaan TesApp- sovellukseen. **Asukkaalla on joko ranteessa tai kaulanauhassa hälytyspainike, jota painamalla lähtee kutsu edellä kuvatun mukaisesti hoitajille ryhmäkotien kännyköihin.**

Hoitohenkilökunnan vastuulla on päivittäin tarkistaa, että järjestelmään on sisään kirjauduttu ryhmäkotien kännyköissä ja, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus hälyrannekkeen käyttöön. Jos asukas kieltäytyy tai ei kykene omatoimisesti hälyranneketta käyttämään, hoitajat huolehtivat asukkaan turvallisuudesta jatkuvalla valvonnalla ja seurannalla. Kaikkiin asukkaiden tekemiin hälytyksiin vastataan aina käymällä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat TesApp- järjestelmään, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista voi tarvittaessa tarkastella esihenkilön tai järjestelmän pääkäyttäjän toimesta. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Rannekkeiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan, pattereiden vaihtoon on olemassa erilliset ohjeet yksikön esihenkilöllä ja tiimiesihenkilöllä. Vikatiloissa ollaan yhteydessä Tunstall:in Helpdeskiin 0103201692 (24/7) tai sähköpostitse FI.huolto@tunstall.com.

Yksikön ulko-ovet ja ryhmäkotien väliovet sekä aulaan vievät ovet ovat aina lukittuina. Näissä ovissa on sekä avaimen ja lätkän kanssa kulkumahdollisuus. Pääoven saa auki erillisestä painikkeesta klo 6:30–20 välisenä aikana. Ala- ja yläkerran tuloaulan seinällä on ryhmäkotikohtaiset ovikellot ja myös ryhmäkotien puhelinnumerot yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Hoitajat käyvät avaamassa vierailujoille ovet.

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan edellä mainittujen järjestelmien poikkeamista tai vikatiloista esihenkilölle tai tämän poissa ollessa erillisen ohjeen mukaan mm. Coor huoltoyhtiön päivystysnumeroon. Ovenavausjärjestelmästä jää ns. lokitiedot, kun on käytetty ns. lätkää. "Lätkät" ovat ohjelmoitu erillisellä käyttöjärjestelmällä ja ovat henkilökohtaiset. Jos "lätkä" tai avain häviää, tulee tästä ilmoittaa viipymättä esihenkilölle tai tiimiesihenkilölle. Tiimiesihenkilö vastaa tällä hetkellä lätkien ohjelmoinnista ja hallinnasta ja siihen liittyvästä kirjapidosta. Esihenkilö vastaa avainten luovuttamisesta ja palautukseen liittyvistä asioista. Yksikön tuntityöntekijät käyttävät vuorokohtaisia "keikka-avaimia" ja niiden käyttöä seurataan erillisellä seurantalomakkeella. Yksikön keikka-avaimet palautetaan viipymättä vuoron päätyttyä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Huolto ja ylläpito Tunstall Oy
HelpDesk 0103201692 (24/7)

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy yksikön sähköiseltä N-asemalta. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteriä ylläpidetään ja hallinnoidaan toimittajan kanssa yhteistyössä. Erikseen kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu yksikön laitehuolloista on yksikön esihenkilöllä.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine-, lämpö- ja verensokerimittareita, pikaCRP-mittaria, henkilönostolaiteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, moottoroituja sänkyjä ja erilaisia puntareita. Yksikössä olevan pika-CRP laitteen huolto ja vikailmoitukset tehdään Terveystalolle, josta laite on yksikön käyttöön saatu ja laitteen huolto ja korjaus kuuluvat heille. Hoivasänkyjen huollot ja korjaukset tulevat AlluMedical Oy kautta. Säännölliset vuoteiden huoltotyöt tehdään kerran vuodessa. Vikailmoituset AlluMedicalille tehdään sovitusti, mutta usein yksikön esihenkilön toimesta.

Asukkaan omahoitaja yhdessä yksikön fysioterapeutin kanssa kartoittaa ja seuraa asukkaan apuvälinetarvetta. Alueen apuvälinekeskuksesta saamme tilattua asukkaalle käyttöön tälle tarpeelliset liikkumiseen tarvittavat apuvälineet. Apuvälinelainaamon kautta asukkaan apuvälineet huolletaan ja korjataan sekä vaihdetaan myös tarvittaessa.

Yksikössä huolehditaan käytössä olevien laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Mahdolliset vaaratilanteet raportoidaan kirjallisesti poikkeamailmoituksella ja/tai suullisesti yksikön esihenkilölle tai tiimiesihenkilölle. Mahdolliset poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa aina tapauskohtaisesti. Poikkeamailmoituksen pohjalta laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kirjataan kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai sen valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Hoivakodin johtaja sekä sairaanhoitajat puh. 044 4944 033
Asukkaiden vuoteet: esa.mujunen@allumedical.com

8. ASUKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunta on velvollinen noudattamaan asukas- ja potilastietoja koskevaa lainsäädäntöä. Laissa annetut ohjeet ja viranomaismääräykset koskevat kaikkia työntekijöitä, jotka työskentelevät yksikössä. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi-tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asukas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Tietojen käsittelyyn liittyvät lait, ohjeet ja määräykset löytyvät sähköisesti myös N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen Valo oppimisympäristössä, jossa opiskellaan ja testataan tietojen turvalliseen käsittelyyn liittyvä asioita. Koulutus suoritetaan kerran vuodessa.

Attendon IT-tukipalvelut vastaavat ja valvovat omalta osaltaan tietoturvan toteutumista ja tiedottavat mahdollisista uhkatilanteista ja toimintaohjeista yksikön esihenkilöä tai yleisellä tiedotteella koko konsernia. Vaitiolovelvollisuus sitoo jokaista yksikössä työskennellyttä tai työskentelevää työntekijää. Työntekijöiden vaitiolovelvollisuus on kirjattu myös työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen, jotka he hyväksyvät omalla allekirjoituksellaan. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus esihenkilön arvion mukaan.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka1- asukastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella hoitotyöntekijällä on asukasjärjestelmään oma henkilökohtainen tunnus. **Toisen henkilön tunnuksella ei saa kirjata eikä omia tunnuksia saa luovuttaa kenellekään.** Myös opiskelijoille haetaan harjoittelujakson ajaksi omat tunnukset. Tarvittaessa tai luvatonta käyttöä epäiltäessä työntekijä on viipymättä yhteydessä it-tukeen ja yksikön esihenkilöön. Asukasjärjestelmään kirjaamisesta ja/tai tietojen "avaamisesta" jää järjestelmään aina ns. lokijälki. Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asukastietojen hallintaa. Yksikön esihenkilö hakee työntekijälle tämän tehtävänkuvaan sopivat käyttöoikeudet. Henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Edellä mainitut asiat koskevat myös yksikön sairaanhoitajien henkilökohtaisia käyttöoikeuksia muita asiakasjärjestelmiä käytettäessä, esimerkiksi LifeCare asiakasjärjestelmän käyttöä, johon yksikön sairaanhoitajilla on ns. katseluoikeudet hyvinvointialueen myöntämän. Yksikön esihenkilö ilmoittaa hyvinvointialueelle tunnusten ja oikeuksien tarpeesta ja viipymättä, kun tunnuksille ei ole enää tarvetta.

Henkilötietojen käsittelyn yleisperiaatteet

Noudatamme toiminnassamme seuraavia henkilötietojen käsittelyn yleisperiaatteita:

Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
Käsittelemme henkilötietoja aina lainmukaisesti, eli käsittelylle on aina olemassa oikeusperuste. Lisäksi Attendo pitää aina huolen, että sinun ja muiden rekisteröityjen oikeudet ja vapaudet toteutuvat osana henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietojasi kerääminen ja käsittely tehdään aina tiettyyn määritettyyn käyttötarkoitukseen, josta sinua tiedotetaan osana henkilötietojesi keräämiseen liittyviä toimenpiteitä. Tiedottaminen henkilötietojen käsittelystä tehdään tietosuojaselosteiden avulla, jotka löydät myös tämän sivun alalaidasta.

Käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi ja säilytyksen rajoittaminen
Keräämme ja käsittelemme ainoastaan tiettyä käyttötarkoitusta varten välttämättömiä henkilötietoja. Henkilötietojasi säilytetään tunnistettavassa muodossa vain niin pitkään kuin niiden käsittelylle tällaisessa muodossa on olemassa tarve. Tietojen säilytysajat perustuvat pääosin olemassa olevaan erityislainsäädäntöön, kuten sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjoista (289/2009) ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Täsmällisyys
Pidämme henkilötietosi täsmällisinä ja ajantasaisina. Epätarkat tai virheelliset tiedot poistetaan tai oikaistaan kohtuullisia toimenpiteitä käyttäen.

Eheys ja luottamuksellisuus
Henkilötietoihin sovelletaan salassapitovelvollisuutta ja niitä käsitellään aina luottamuksellisesti. Tämä varmennetaan asianmukaisilla organisatorisilla ja teknisillä toimenpiteillä, joiden avulla estetään tietojen luvaton ja laiton käsittely. Näiden toimenpiteiden avulla varmistutaan lisäksi, ettei henkilötietoja menetetä, muuteta tai tuhota vahingossa.

Käsittelemme henkilötietojasi tarjotaksemme sinulle palvelujamme ja hoitaessamme asiakassuhdettamme. Keräämme, säilytämme ja käytämme asiakkaita koskevia tietoja myös asiakasviestintään, asiakkaan tunnistamista ja yksilöintiä varten sekä viranomaisille tapahtuvaa lakiin perustuvaa raportointia varten. (Lähde: https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/ 27.8.2024)

Attendon tietosuojasta tarkemmin https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asukkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilkka ja RAI),

jotka löytyvät myös intranetistä. Henkilökunta on ohjattu kääntymään yksikön esihenkilön puoleen, jos jossain edellä mainitussa asiassa on epäselvyyttä tai epävarmuutta, kuinka käytännössä toimitaan esimerkiksi omaisten kohdalla, jotka toivovat saada asukasta koskevaa tietoa asukastietojärjestelmästä. Asukastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on mahdollista vain asukkaan suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Suvi Liimatainen
suvi.liimatainen@attendo.fi
044 4944 033

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Attendo Olarinpuistossa jokainen työntekijä on sitoutunut eettisten ohjeiden mukaisesti yksikön kehitystyöhön ja jokainen saa mahdollisuuden ottaa aktiivisesti osaa mm. laadukkaan hoivatyön ja toimintatapojen kehittämistyöhön.

Tyytyväisyyskyselyiden tulosten ja ajankohtaisten kehittämishakkeiden pohjalta valitaan vuosittain yksikön kehittämiskohteet, joiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja kehittämistoimenpiteitä toteutetaan aina myös tarpeen esiinnyttyä (esimerkiksi poikkeamaprosessissa esiin tulleet kehittämisen tarpeet ja kohteet). Asukkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhdessä myös asukkaiden läheisten kanssa ja ideoidaan toimintoja asukkaiden 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. Viimeisimmät yksikön riskienarvioinnit on laadittu elokuussa 2024 ja nämä on toimitettu myös alueen Attendon työsuojeluun ja yksikön työterveyshuoltoon.

Laatujärjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa 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 asukkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä sekä puuttuu mahdollisiin epäkohtiin. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023 ja on sovittu toteutettavaksi seuraavaksi lokakuun aikana v. 2024.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja kehittämissuunnitelman edistymistä valvotaan yksikön esihenkilön ja tiimiesihenkilön toimesta ja koko henkilökunta osallistuu myös edistymisen arviointiin ja seurantaan säännöllisesti heidän johdollansa. **Vuoden 2024 kärkitavoitteita Attendo konsernin tasolla on ollut henkilöstön vaihtuvuuden väheneminen**. Tähän on Attendo Olarinpuistossa pyritty alkuvuodesta asti panostamalla erityisesti henkilökunnan töissä viihtyvyyteen ja tyytyväisyyden lisääntymiseen. Henkilökunnan kanssa on yhdessä sovittu toimenpiteitä, kuinka mm. perehdytystä tehostetaan ja kuinka hoitohenkilökunnan tiedonkulkua voitaisiin entisestään parantaa. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurantaan viikoittain esihenkilön erillisen järjestelmän avulla ja alueen muiden yksikön johtajien ja aluepäällikön tuella.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Espoo 27.8.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Suvi Liimatainen

Liitteet