

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. RISKIEN HALLINTA	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	8
5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	8
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU	8
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	11
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	12
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	12
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	12
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS	13
7.1 HENKILÖSTÖ	13
7.2 TOIMITILAT	14
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ LAITTEISTA JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	15
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA VUODEN 2023 KEHITTÄMISSUUNNITELMA	16
11. LÄHTEET	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Hirvensalmi
Yksityinen palveluntuottaja	Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa
Nimi: Attendo Pielaveden Palvelukoti Oy	Hyvinvointialue: Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0869620-9	
Toimintayksikön nimi	
Attendo Pitäjänpirtti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Hirvensalmi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:	
Ympärivuorokautinen palveluasuminen- vanhukset; 34 asukaspaikkaa	
Yhteisöllinen asuminen-vanhukset, 20 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite:	
Pitäjäntie 5	
Postinumero:	Postitoimipaikka:
52550	Hirvensalmi
Toimintayksikön vastaava esihenkilö:	Puhelin:
Leena Torniainen	0417314459
Sähköposti	
leena.torniainen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):	
12.10.2021	
Palvelu, johon lupa on myönnetty:	
Vanhusten tehostettu palveluasuminen	

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Vanhusten palveluasuminen	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 12.10.2021
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Elintarvikkeet: Meira Nova</p> <p>Hygienia- hoito- ja siivoustarvikkeet: Pamark</p> <p>Pesula: Mikkelin Pesula</p> <p>Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Holding AB</p>	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Attendo Pitäjänpirtti tuottaa kodinomaista ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista ikäihmisille. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukaspaikkoja on 34 ja yhteisöllisen asumisen asukaspaikkoja 20. Toimimme kunnioittaen jokaista asukasta omana persoonanaan ja tuemme omatoimisuutta mahdollisimman pitkään vanhuspalvelulain ja muiden säännösten ohjaamana.

Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päämääränämme on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka on selvittänyt asukkaan omaisilta asukkaan taustoja ja esim. viikoittaisissa omahoitajahetkissä viettää asukkaan kanssa aikaa juuri tämän asukkaan mielipuuhiin parissa. Asukkaiden yhteisiä hetkiä vietämme myös usean kerran viikossa; ulkoilu ja tuolivoimistelu niistä esimerkkeinä.

Periaatteenamme on se, että asukas saisi viettää loppuaikansa meillä; turhia sairaalakäyntejä vältetään elämän loppuvaiheessa ja myös saattohoito onnistuu meillä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

Yksiköemme arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiomme. Arvomme osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Yksikössämme toimii nimetty Erinomaisen palvelun- valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Erinomaisen palvelun- valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Hän järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontta 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, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot, tarttuvat taudit. Kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa on yksikön johtaja. Vastuuhenkilöt perehdyttämisessä ovat koko henkilöstö ja johtaja. Vuorotyössä henkilökunta itse = pitää itse huolehtia, että lepoa ja palautumista tulee tarpeeksi. Vaara- ja uhkatilanteissa vastuuhenkilöt ovat henkilökunta ja johtaja, infektioiden ja tarttuvissa taudeissa omat hygieniakäytännöt jokaisella = jokainen vastuussa.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, LÄÄKEKULUTUKSEN SEURANTA. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja/sairaanhoitaja.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilö yksikön johtaja.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat. Vastuuhenkilö yksikön johtaja.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuuhenkilöt yksikön johtaja ja henkilökunta.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Varmistettava, että jokaisella asukkaalla, joka julkaistuissa kuvissa näkyy, on allekirjoitettu kuvauslupa. Vastuuhenkilö johtaja.
- **Kuluttajakemikaaleihin liittyvät riskit.** Kemialliset aineet voivat vääriin paikkoihin joutuessaan tai väärällä tavalla käsiteltyinä aiheuttaa vaaraa niin asukkaalle kuin työntekijöillekin. Kemiallisten aineiden osalta tärkeää on ymmärtää, mitkä ovat näitä aineita, miten vakavia riskejä niihin sisältyy ja miten niitä säilytetään. Henkilökunnan tulee myös olla tietoinen, miten niitä

käytettäessä suojaudutaan. Kaikkia kemiallisia aineita (esim. käsitiskiaine, siivousaineet, pyykinpesuaineet) säilytetään lukitussa kaapissa/huonetilassa, jonne on pääsy henkilökunnan avaimella. Attendo Pitäjänpirtin käytössä olevat kemialliset aineet on luetteloitu ja henkilökunta tutustuu siihen osana puhtauspalvelusuunnitelman perehdytystä. Luettelo on koko henkilöstön saatavilla N-asemalla sekä siivouskeskuksen mapissa.

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut jakautuvat työnkuvien mukaan; mm. sairaanhoidollisiin liittyvät vastuualueet sairaanhoitajalle ja hallintoon liittyvät johtajalle. Toimintamalli arjessa; vastuuhenkilöt seuraavat omien alueidensa laatua ja pyytävät kommentteja myös työntekijöiltä. Uudet toimintamallit käydään sitten yhdessä läpi palavereissa ja dokumentoidaan.

Riskienhallinta infektiotartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien tulee pääsääntöisesti työskennellä yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia ja alueellisia linjauksia vierailuissa
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suunenäsuojus tai FFP2-maski ja suojalasit tai visiiri ja FFP2-maski, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Hoidetaan asukasta hänen omassa huoneessa, jos mahdollista
 - Tiedotetaan lisävaroimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.

- Seurataan, tuleeko asukkailla hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektoita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut vain terveenä asukkaan omassa huoneessa, suojautuen kirurgisella suunenäsuojuksella, muistaen hyvä käsihygienian
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
 - Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt, kuten Attendo Pitäjänpirtti tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet 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. Attendo Pitäjänpirtissä osalla asiakkaista lääkehoito toteutuu annosjakelupalvelun avulla. Annosjakelurullien toimitusväli on 2 viikkoa.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: käytetään 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, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailun mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, 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 (Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön poislukien omaisvierailut
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta

poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään lomakkeella, joka löytyy N-asemalta. Laatukoordinaattori kirjaa lomakkeen tiedot Attendo Quality- laatujärjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamakäytäntö mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Kuukausipalaverissa käsitellään poikkeamat yhdessä edellisen kuukauden osalta ja muistioon kirjataan, kuinka vastaavanlaiset poikkeamat pyritään jatkossa estämään.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja häiritä tapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

- 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 yksikön molemmista tiimitoimistoista sekä sähköisesti Eloisan [www sivuilla https://metaform-portal.etelasavonha.fi/sosiaalihuollon-henkilökunnan-ilmoitusvelvollisuus](https://metaform-portal.etelasavonha.fi/sosiaalihuollon-henkilökunnan-ilmoitusvelvollisuus) . 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.

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

- Muutoksista tiedottaminen:** Muutoksista ilmoitetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, osa kuukausittain, osa viikottain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot jaetaan Hikka-asiakastietojärjestelmän kautta ja näin kuitataan, että muistion asiat on luettu.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan 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. Attendo Pitäjänperissä esihenkilö on yhdessä henkilökunnan kanssa laatinut omavalvontasuunnitelmaa Attendon pohjalle ja käy vielä valmiin suunnitelman palaverissa henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Suunnitelmaa käydään läpi osio kerrallaan myös yksikön tiimien palaverissa tiimiesihenkilön johdolla.

Yksikön esihenkilö

Leena Torniainen (terveydenhoitaja YAMK)

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma säilytetään Attendo Pitäjänpirtin ala-aulassa ilmoitustaululla. Se on julkisesti nähtävillä/asukkaiden ja omaisten saatavilla. Omaavontasuunnitelma on nähtävillä myös Attendon kotisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 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 asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Uuden asukkaan muuttaessa taloon, valitsemme hänelle omahoitajan, joka antaa omaiselle asukkaan historiaa kartoittavan elämäntietokortin. Lomakkeessa kysellään esim. asukkaan työstä, perheestä, harrastuksista ym. ja sen perusteella omahoitaja alkaa tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asukkaan historia on hyvä tietää, koska esim. muistisairas usein elää ajassa paljon taaksepäin ja näin ollen hoitajat voivat historian tietäessään ”elää” asukkaan mukana tämän senhetkisessä olotilassa. Palvelusuunnitelman laadintaan otetaan mukaan myös omainen ja sen tulee olla valmis viimeistään kuukauden kuluttua asukkaan saapumisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi Attendo Pitäjänpirtissä asukkaille tehdään tarvittaessa muistitesti MMSE, painehaavan riskin arviointi eli Braden testi ja kaatumisriskin arviointi eli Frat – testi sekä säännöllisesti ravitsemustilan arviointi testi MNA.

5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaa asukkaan omahoitaja. Hän vastaa myös ensisijaisesti hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Pitäjänpirtin arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Esimerkiksi aamutoimiin asukkaat heräävät omaan tahtiinsa, yleensä klo 7-9. Asukkaat saavat siis itse päättää, milloin menevät nukkumaan ja milloin nousevat, kuitenkin riittävä yöunen saanti huomioiden.

Ruoka-ajat ovat joustavat. Oma keittiö auttaa ruokailutottumusten yksilöllisessä huomioimisessa. Ruokailutilanteissa huomioidaan lisäksi ikääntyneen asiakkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Lähtökohtana ateriointitilanteessa on se, että asukas syö itse. Tämä mahdollistaa ruokailujärjestyksen ja ruokailuun käytettävän ajan valinnan, joka lisää aterioinnin nautinnollisuutta. Asukkaalla on mahdollisuus myös ruokailupaikan valintaan, mikä on tärkeä tekijä itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta. Se antaa asukkaalle mahdollisuuden vaikuttaa ruokailuun liittyvään päätöksentekoon. Näiden päätösten toteuttaminen luo turvallisuutta ikääntyneelle, sekä ylläpitää hänen omanarvontunnettaan. Attendo Pitäjänpirtissä on useita viihtyisiä tv-auloja, joissa asiakas voi viettää aikaa vaihtoehtona ruokailutilassa istuskelulle.

Vaikka suihkupäivät on merkattu Pitäjänpirtin viikko-ohjelmaan, niin ne ovat joustavia; jos asukas ei halua tiettyä päivänä tai ajankohtana pesulle, se muutetaan toiseen ajankohtaan. Myös asukkaan yksityisyyden turvaaminen wc-toimintojen aikana on tärkeää.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Joka kuukausi pidetään asukaspalaveri, jossa asukas pääsee vaikuttamaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Jos asukas ei pysty puhumaan, käytetään puhetta korvaavia kommunikointikeinoja, esim. peukku ylös/alas ja hymynaama/surullinen naama- kortteja.

Lisäksi asukkaiden itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa päivittäin esimerkiksi seuraavilla tavoilla: asukas voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita, esineitä, huonekaluja ja valokuvia huoneeseensa. Asukkaalle annetaan mahdollisuus liikkumiseen silloinkin, kun hänen voimavarojensa ovat vähentyneet. Liikkumisen tulee olla mielekästä ja asukkaan kunnon huomioon ottavaa. Asukkaalla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ja/tai aina niin halutessaan. Asukas voi osallistua itselleen mielekkäisiin yksikön tapahtumiin oman halunsa mukaan. Varsinaisia vierailuajkoja ei yksikössä ole, lähiomaiset ovat aina tervetulleita.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas saattaa jäädä ilman tarvitsemaansa hoitoa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Eli rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden turvaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen (maks. 3kk) lupa. Rajoitteen tulee olla lievoin mahdollinen keino, mikäli siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti, vaan niitä harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Noudatetaan Valviran, Attendon ja Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkärin ohjetta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä.

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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on N-asetella. Tiimipalaverissa keskustelemme, onko mahdollinen rajoittaminen edelleen tarpeen vai voidaanko siitä luopua.

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön 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 potilasasiemieheen. Henkilöstön kanssa asia käydään läpi kuukausikokouksessa tai tarvittaessa omana palaverinaan jo nopeammin.

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

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asukkaan läheiseen/omaiseen ollaan yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa hänen itse valitsemallaan kontaktitavalla. Läheiskontaktin tarkoitus on kertoa asukkaan voinnista ja elämäntapahtumista, mutta myös kysellä läheiseltä ja omaiselta palautetta ja kehitysehdotuksia talon toimintaan. Osa läheisistä asuu lähellä Attendo Pitäjänpirttiä, ja he vierailevat useinkin omaisensa luona: heille kerrotaan Pitäjänpirtin viikko-ohjelmasta ja annetaan mahdollisuus taten osallistua esim. hoitajan, seurakunnan tai järjestöjen järjestämään toimintaan. Palautetta on helpompi antaa, kun tietää arjen kuvioista toimintaan osallistumisen kautta.

Omaistenillassa yms. tapahtumissa olemme myös muistuttaneet www.attendo.fi sivujen palautekanavasta Anna palautetta, johon voi antaa palautetta halutessaan myös nimettömänä.

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 asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, [www-sivujen](http://www.sivujen) palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä

hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

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

Eloisa:

Muistutuksen vastaanottaja
Etelä-Savon hyvinvointialue. (Eloisa)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Itsemaksavat asiakkaat myös palveluntuottajalle

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Eloisa:

Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo. 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä. Attendo Pitäjänpirtissä ala-aulan ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

d) Miten yksión 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 yksión palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksión esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksión esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Tältä pohjalta Attendo Pitäjänpirtissä suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista; työtyyliin, puukeuhkasta, seurustelusta, ulkoilusta - elämästä yhdessä muiden asukkaiden kanssa henkilökunnan tukemana.

Luomme asukkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

- asukkaan elämäntapa, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan
- asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiinsa. Seuraamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista
- perushoidolliset toimet hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti
- yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi
- ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asukkaan toiveen mukaisesti
- asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan
- saunominen on edelleen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme
- asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita)
- ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti
- toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

Erityisesti omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja/tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykyämittareita apuna käyttäen. Yksikön sairaanhoitaja käy asukkaan terveyden ja lääkityksen liittyviä asioita läpi omalääkärin kanssa vähintään kerran kuukaudessa, kun omalääkäri käy Pitäjänpirtissä. Lisänä viikottaiset lääkärin puhelinkierrot ja tarpeen mukaiset yhteydenotot. Hoitohenkilökunta seuraa ja huomioi asukkaan toimintakykyyn liittyviä asioita myös päivittäin ja kirjaa huomionsa asiakastietojärjestelmään.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykyämittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuuosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisessa työvuorossa seurataan ja kirjataan asukkaan vointia ja mahdollisten lääkemuuuosten vaikuttamista. Yksikössä toimivat fysioterapeutit toimivat asiakkaiden kuntouttavaa toimintaa tukien. He järjestävät liikunnallisia toimintahetkiä mm. tuolijumppaa, arvioivat apuvälineiden tarvetta ja seuraavat asiakkaan toimintakykyä.

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

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yöllä on mahdollisuus nauttia yöpalaa. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-

annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti, sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Henkilökunnan tukena on Attendo Pitäjänpirtin keittiövastaava ja Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Neljän viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisen ravintotarpeet.

Attendo Pitäjänpirtissä on oma valmistuskeittiö. Keittiöhenkilöstö leipoo myös kahvileivän ja leivän, joten saamme nauttia tuoreiden leipomusten ja vastavalmistetun ruoan tuoksusta.

Aamupala tarjoillaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti klo 7-9, lounas klo 11-12.30, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen klo 16-17 ja iltapala klo 19-21. Yöpalaa tarjotaan tarvittaessa hereillä oleville läpi yön.

Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suositusten mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön Puhtauspalvelukäsikirja ja sen sisältämä puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Hyvästä käsihygieniasta on huoneentauluja wc-tiloissa sekä ulko-ovella ja muistutamme asiasta palaverissa. Yksikössä toimii hygieniayhdyshenkilö. Infektiohoitaja konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Jokaisen asukkaan omahoitaja huolehtii ja seuraa oman asukkaansa päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja informoi muita Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta, jos puutoksia/puutteita ilmenee.

6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Eloisan hammashoidon ajanvaraus arkisin klo 7.30–15.00 puh. 015 194 4410

Kiireetön sairaanhoito: Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun sopimuslääkäri tai Tilannekeskus (Tike/vanhus- ja vammaispalvelujen kenttäjohtaja) 24/7

Kiireellinen sairaanhoito: Soitetaan 112

Äkillinen kuolemantapaus: Noudatetaan Toimintaohjetta: Asukkaan kuollessa vanhuspalveluiden toimintayksiköissä(1/2023). Ohje löytyy N- asemalta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Attendo Pitäjänpirtissä seurataan yllä olevia osa-alueita säännöllisesti; Seurannan vastuuhenkilö on sairaanhoitaja, joka on kalenteroinut mittaukset ja seurannat Hilikka-asiakastietojärjestelmään. RR, paino ja VS mitataan kerran kuukaudessa, ellei akuuttia seurannan tarvetta ole. Lämpö tarvittaessa. Säännöllisesti seurattavat verikokeet, ns. vuosilabrat otetaan kerran vuodessa ja jos hoito niin vaatii, esim. Marevan-potilailla, lääkärin ohjeen mukaan.

Lääkitystä seurataan, arvioidaan ja dokumentoidaan myös jatkuvasti Hilikka-asiakastietojärjestelmässä kaikkien hoitajien toimesta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Henkilökunta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on hoitavalla lääkäriällä yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Koko henkilöstö vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta.

Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun sopimuslääkäri käy yksikössämme kuukauden välein ja on tavoitettavissa puhelimitse arkisin virka-aikaan. Sairaanhoidaja osallistuu lääkärin lähikierroon ja kirjaa asiakastietojärjestelmä Hiikkaan mahdolliset lääkemuutokset ym. Ilta-, yö- ja viikonloppuisin lääkäripalveluja saamme Eloisan Tilannekeskuksen eli Tiken kautta. Lääkeluvallinen hoitaja jakaa lääkkeitä dosetteihin kerran viikossa. Pitäjänpirtin asiakkaista moni on siirtynyt vuoden 2023 aikana annosjakeluun. Lääkkeet tilataan apteekista lääkärin sähköisten reseptien mukaan. Jokaisessa työvuorossa työskentelee lääkeluvallinen työntekijä/ lähihoitaja tai sairaanhoidaja, joka antaa lääkkeitä, dosetteihin tai ANJA-pusseihin jaetut, asukkaille.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Pitäjänpirtin yhteistyökumppaneita ovat mm. Hirvensalmen hyvinvointiasema, jonne toimitamme laboratorionäytteet. Hoitava lääkäri arvioi tulokset. Myös asukkaiden hammashoito tapahtuu Hirvensalmen hyvinvointiasemalla. Hirvensalmen apteekki toimittaa asukkaiden lääkkeitä: Attendo Pitäjänpirttiin. Akuuteissa tapauksissa lääkäri kirjoittaa sähköisen reseptin ja henkilökunnasta joku hakee lääkkeen apteekista.

Attendo Pitäjänpirtissä on yhdellä tietokoneella LifeCare-asiakastietojärjestelmä, josta näemme mm. asiakkaiden verikoetulokset ja lääkelistat. Apteekin kanssa asioimme puhelimitse tai Easymedi- järjestelmän avulla. Asiakkaan tietosuoja toteutuu.

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.

Yksikömmä alihankkijat ovat; Elintarvikkeet: Meira Nova, Hygienia-, hoito-, ja siivoustarvikkeet: Pamark ja pesulapalvelut: Mikkelin Pesula. Kiinteistöhuollosta vastaa Coor Service Management Holding AB.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on tällä hetkellä ympärivuorokautinen palveluasuminen 0,65/ asukas ja yhteisöllinen asuminen 0,3/asukas.
- Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan terveydenhoitaja YAMK.
- Yksikössä työskentelee yksi sairaanhoidaja kokopäiväisesti ja yksi sairaanhoidaja sekä kaksi fysioterapeuttia osa-aikaisesti sekä 20-21 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 6, joista 1 siivoustyössä, 3 keittiö-/pesulätöissä ja 2 hoiva-avustajaa/hoitoapulaista osin hoito- ja osin keittiötyössä. Sijaisina on sairaanhoidajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä lähi- ja sairaanhoidajaopiskelijoita.
- Lisäksi yksikössä on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) 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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlaainsäädäntö 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, haastatteluvaiheet, 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 hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämiskarttaan on yksilöity perehdytettävät asiat. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdytys tapahtuu VALO ohjelman kautta.

Jokaiselle asukkaalle valitaan mahdollisimman pian yksikköön saapumisen jälkeen omahoitaja, joka on yleensä joku pidempään talossa ollut, tavallisesti vakituinen hoitaja. Omahoitajan tehtäviin perehdytetään työn ohessa ja palaverissa. Omahoidettavan asioihin perehdytään elämäkaarilomakkeen ja Hilka-asiakastietojärjestelmän avulla, sekä keskustelemalla asukkaan ja omaisten kanssa.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön 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 kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan koulutuskorttiin.

7.2 TOIMITILAT

Attendo Pitäjänpirtti toimii 2-kerroksisessa rakennuksessa osoitteessa Pitäjätie 5, 52550 HIRVENSALMI. Yksikössä tuotetaan sekä luvanvaraista että ilmoituksenvaraista asumispalvelua.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat Attendo Pitäjänpirtin 2.kerroksessa. Kerroksen kaikki 30 asuinhuonetta on tilavia yhden hengen huoneita, joista 4 huoneessa voi asua myös pariskunta tai sisarukset. Huoneissa on varusteina sänky, paloturvalliset verhot, vaatekaappi sekä tarvittaessa yöpöytä, muuten asukkaat voivat sisustaa huoneensa omien mieltymysten mukaan. Kerroksessa on viihtyisät ja tilavat ruokailu- ja yhteiset tilat, sekä käynti ulos kolmeen eri parvektilaan. Asukashuoneet ovat kooltaan n. 25 neliöisiä ja jokaisessa on oma hygieniatila.

Yhteisöllisen asumisen asukaspaikat sijaitsevat Attendo Pitäjänpirtin 1. kerroksessa. Kerroksen kaikki 20 asuinhuonetta on tilavia yhden hengen huoneistoja. Huoneistoissa on tilava olohuone, makuuhuone, keittiötila ja oma hygieniatila. Huoneistoissa on varusteina sänky, paloturvalliset verhot ja vaatekaappi, muuten asukkaat voivat sisustaa huoneensa omien mieltymysten mukaan. 1. kerroksessa on viihtyisät ja tilavat ruokailu- ja yhteiset tilat, sekä käynti ulos viihtyisään sisäpihaan. Huoneistot ovat kooltaan n. 33 neliöisiä.

Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Kynnyksiä ei ole ja valaistus on epäsuoraa ja väriiltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistuksia lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt. Huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi ja sisustus onkin erittäin kodikas.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti, ruohonleikkaus). Turvallisuutta lisää aidattu

piha-alue. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on pöytiä, tuoleja, keinuja ja istutuksia. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asukasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen ja sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen ja kokoontuminen yksikön olohuoneessa lähes kaikkien asukkaiden voimin on helppoa.

Asukkaat saavat halutessaan osallistua esim. pyykkihuollon vaateviikkaukseen, kukkien hoitoon, pölyjen pyyhkimiseen yms. omien mieltymysten mukaan.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä ja kulunvalvontajärjestelmä. Yksikön kaikki ulko-ovet pidetään lukittuina. Pääoven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten.

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ LAITTEISTA JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitetta, pyörätuoleja, rollaattoreita ja sähkösenkyjä. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Eloisan apuvälinekeskukseen tai yksikön fysioterapeuttiin saadaksemme asukkaalle 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Lääkinnällisistä laitteista vastuuseen on nimetty yksi hoitajista. Hänen vastuullaan on yksikön lääkinällisten laitteiden kunnossapito ja kalibroinnit sekä laitteiden käytön perehdyttäminen muulle henkilökunnalle.

Attendo Pitäjänpirtin lääkinällisiä laitteita ovat:

- hengitysteiden imu(1 kpl)
- happirikastin(1 kpl)
- pika CRP-mittari(1 kpl) Alakodin hoitajat huolehtivat laitteen kalibroinnit kerran viikossa. Kalibroinneista tehdään merkintä erilliseen seurantalistaan, joka löytyy mapista laitteen ohesta)
- stetoskooppi(3 kpl)
- happisaturaatiomittari(2 kpl)
- verenpainemittari(4 kpl)
- kuumemittari(14 kpl)
- korvakuumemittari(3 kpl)
- verensokerimittari(3 kpl) Lisäksi kaikilla diabeetikoilla on henkilökohtaiset verensokerimittarit.
- otoskooppi(2 kpl)
- BMI-mittari(2 kpl)
- digitaalinen istumavaaka(1 kpl)

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Attendo Pitäjänpirtissä

Leena Tornainen leena.tornainen@attendo.fi, p. 0417314459

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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. Ohjeet ja määräykset löytyvät N-asetmalta. 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 Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, mikä parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Tietojen pyyntölomakkeet N-asetalla.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka), jotka löytyvät intrasta. 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

Leena Torniainen
Hoivakodin johtaja
Attendo Pitäjänpirtti
Pitäjäntie 5
52550 Hirvensalmi
leena.torniainen@attendo.fi
puh: 0417314459

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA VUODEN 2023 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

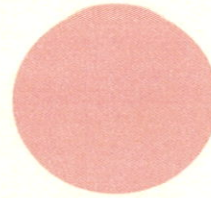
Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, kehittämissuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja ainakin kahdesti vuodessa, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Vuoden 2023 kehittämissuunnitelma painottuu Pitäjänpirtissä asiakas- ja henkilöstökokemusten vahvistamiseen ja kehittämiseen. Vahvistamme asiakastyön laatuavoitteita (mm. säännölliset ryhmätoiminta- ja ulkoiluhetket) ja haluamme että asiakas, omainen ja henkilöstö tulee toiminnassamme kuulluksi.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Attendo Pitäjänpirtti
Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi



TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Vahvistamme kohtaisia asukkaan, omaisen ja yhteistyökumppanien kanssa	Onnistuneet yksilölliset kohtaamiset jokaisen osapuolen näkökulmasta	Päivittäin osana hoitotyötä	Hoivakodin koko henkilökunta
Asukastyön laatuavoitteet toteutuvat: ulkoilu, ryhmätoiminta, asukashetket ja yhteydenotot läheisiin.	Laatusuoritteet vahvistuvat osaksi arkea	Päivittäin osana hoitotyötä	Hoivakodin koko henkilökunta
Asukas, omainen ja henkilöstö osallistuu kehittämiseen: saamme palautteen pohjalta, asukaskokouksissa, omaisten illoissa, henkilöstöpalavereissa	Asukas, omainen ja henkilöstö tulee kuulluksi ja nähdäksi ja uuden hoivakodin toiminta kehittyy	Asukaskokous x1/kk Omaisten ilta x2/vuosi Henkilöstöpalaveri x1/kk	Hoivakodin koko henkilökunta



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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksiköiden sisäiset auditoinnit toteutetaan säännöllisesti, auditointisuunnitelman mukaisesti.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Hirvensalmi, 4.9.2023	
Allekirjoitus 	Nimenselvennys Leena Torniainen

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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