

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Hollola
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Tiilikartano	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hollolan kunta, Tiilijärventie 7 F, PL 66, 15871 Hollola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset; 14 asiakaspaikka	
Toimintayksikön katuosoite Hirvikalliontie 2 A	
Postinumero 15870	Postitoimipaikka Hollola
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Suvi Merisalo	Puhelin 041 731 6769
Sähköposti suvi.merisalo@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.11.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen - kehitysvammaiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.11.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ruokahuolto ja ateriapalvelut – Attendo Pellavakoti keittiö Ateriakuljetus – Posti Jakelu Oy Elintarviketoimittaja – Meira Nova Kiinteistöhuolto Coor – Hämeen Huoltoteam Laitahuolto – Allu Medical Hygienia-, hoiva-, toimisto- ja siivoustuotteet – Pamark Palatorjuntavälineistön huoltopalvelut – Kauriala Oy Apteekkipalvelut- Kouvolan Hansa apteekki / Hollolan apteekki Lääkkeiden annosjakelu- Pharmados Oy	

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

Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Tiilikartanon palvelukodissa on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Annamme tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla siten, että asukkaamme on itsemääräävä henkilö ja hän saa tarvitsemansa tuen päätöksien tekemiseen.

Attendo Tiilikartanon toiminta-ajatus pyrkii asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin kaikilla elämän osa-alueilla ja pohjautuu yksilökeskeiseen elämänajatteluun. Jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla siten, että asukkaamme on itsemääräävä henkilö. Attendo Tiilikartanossa asukkaan oikeutta päättää itse asioistaan pidetään tärkeänä. Itsemääräämistä tukeva toiminta näkyy muun muassa asukkaan oikeutena vaikuttaa Omiin asioihinsa kykyjensä mukaan. Asukas otetaan aina mukaan päättämään häntä itseään koskeviin asioihin ja kunnioitetaan asukkaan mielipiteitä. Tarvittaessa asukas saa henkilökunnan tuen päätöksien tekemiseen.

Attendo Tiilikartanossa asuvat asukkaamme saavat tukea ja apua yksilöllisten tarpeidensa mukaan ympäri vuorokauden. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat, tuentarve ja asetetaan yksilöllisiä tavoitteita. Palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai tarvittaessa, asukkaan kokonaisvaltaisen tilanteen muuttuessa merkittävästi. Asukkaan toimintakyvyn arvioinnin apuna käytetään RAI ID-toimintakykymittaria. Arki suunnitellaan yhdessä asukkaita kuullen ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset harrastukset ja menot yksikön ulkopuolelle. Kuukausittaiset asukaspalaverit lisäävät jokaisen asukkaan kuulluksi tulevista asumisyhteisön jäsenenä. Attendo Tiilikartanossa huomioidaan ja mahdollistetaan mieluisen tekeminen päivittäin. Virikkeitä suunniteltaessa otamme huomioon asukkaiden omat mieltymykset, toiveet ja tarpeet. Tiilikartanossa käymme muun muassa retkillä, asioilla lähialueen palveluita hyödyntäen ja erilaisissa tapahtumissa. Järjestämme yksikössä sekä yksilöllistä että ryhmämuotoisia aktiviteetteja. Yksikössämme käy myös säännöllisesti vierailijoita esim. seurakunnan työntekijä pitämässä pyhäkoulu.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä”. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi, niin, että jokainen ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan. Tavoitteena on elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen.

Tiilikartano on jatkanut toimintaansa Attendon yksikkönä vuoden 2018 joulukuusta alkaen. Attendo Tiilikartano tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 15 kehitysvammaiselle asukkaalle. Tiilikartanon asukkaat tarvitsevat eritasoista yksilöllistä tukea ja ohjausta. Yksikössä toteutetaan myös saattohoitoa yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Attendo Tiilikartano sijaitsee Hollolassa aivan kuntakeskuksen monipuolisten palveluiden läheisyydessä. Hyvät kevyenliikenteen väylät sekä lyhyet etäisyydet mahdollistavat vaivattoman ja turvallisen liikkumisen erilaisten palveluiden äärelle. Lahden keskustaan matkaa Attendo Tiilikartanosta tulee n. 10 kilometriä. Tällä hetkellä Tiilikartanossa asuu 13 ympärivuorokautisen palveluasumisen kehitysvammaista asukasta.

Attendo Tiilikartanossa on jokaisella asukkaalla oma suihku- ja wc-tiloilla varustettu huoneisto, jonka asukkaat sisustavat oman maun mukaisesti. Attendo Tiilikartanossa on yksi suuri yhteinen olohuone, mihin yhdistyy palvelukodin pääoven eteisaula sekä yhteinen ruokasali, mitkä on tarkoitettu asukkaiden yhteistä ajanviettoa ja toimintaa varten. Tiloissa rentoudutaan, vaihdetaan kuulumisia ja puuhaillaan arjen askareita kukin omien voimavarojensa ja kiinnostusten mukaisesti. Ulkoilemaan kodin piha-alueelle pääsee vuoden jokaisena päivänä. Takapihan katettu ja suojaisa terassi mahdollistaa ruokailun sekä oleskelun ulkosalla niin kauniina kesäpäivinä kuin syksyn viilenevissä illoissa. Asukkaiden kanssa suunnitellaan yhdessä retkiä kodin ulkopuolelle sekä mahdollistetaan osallistuminen muiden aktiivisten toimijoiden, kuten seurakunnan järjestämiin erilaisiin tapahtumiin sekä leireille.

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.

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

Yksikössämme toimii asiakaskokemuksen- valmentajana ohjaaja Armi Kunnas (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Tiilikartanossa ASKO-valmentaja tukee ja kannustaa työyhteisöä työpaikalla hyvään ja ammatilliseen yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen ja luo omalla esimerkillään avoimen, luottamuksellisen ja keskustelelevan ilmapiirin henkilökunnan, omaisten sekä yhteistyökumppaneiden välille. ASKO-valmentaja suunnittelee teemoittain eri sisältöisiä keskusteluja ja tehtäviä kokonaisuuksia niin viikkopalaverien, kuin kehittämisspäivän yhteyteen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Yksikkö toimii ympärivuorokautisesti ja yöaikaan työskentelee vain yksi ohjaaja. Uudelle työntekijälle suunnitellaan perehdytysvuoroja, joissa hän totuttelee ja opettelee yksikön käytäntöjä yhdessä vakihenkilöstön kanssa, uuden työntekijän perehdytys kokonaisuus jatkuu sähköistä perehdytysohjelma – Valoa hyödyntäen Henkilöstöön liittyvien riskien arvioinnista vastaa yksikön johtaja Suvi Merisalo sekä koko yksikön henkilöstö.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Attendo Tiilikartanon lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön johtaja/sh Suvi Merisalo. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen on yksikössä sidottu aina sairaanhoitajan paikalla oloon. Yksikössä erillinen lääkehoituhuone lääkkeiden säilytystä varten, joten lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys toteutuu. Yksikössä käytössä Anja- annosjakelu, jonka yhteistyökumppanina Pharmados Oy, lääkkeet toimitetaan Kouvolan Hansa Apteekista.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi työntekijän perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Yksikön johtaja Suvi Merisalo vastaa tietosuojaan liittyvien asioiden perehdytyksen ohjaamisesta ja tilaa työsopimuksen tekemisen yhteydessä tunnukset it-tuen kautta. Jokaiselle työntekijälle tulisi olla käytynä pakollinen GDPR-koulutus (tietosuoja), koulutus uusitaan vuosittain ja viimeisin todistus suorituksesta löytyy tulostettuna yksikön esihenkilöltä.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Attendo Tiilikartanossa henkilöstömitoitus on luvankertainen. Työntekijät työskentelevät kolmessa vuorossa. Työvuoron vuorokohtainen(aamu/ilta/yö) runko on avattuna kirjallisessa ohjeessa yksikkökohtaisessa perehdytyskansiossa. Yksikössä hyödynnetään Hilikka –asiakastietojärjestelmän kalenteritoimintoja säännöllisten tapahtumien muistilistana. Myös yksittäiset tapahtumat ja toiminnot kirjataan Hilikka-järjestelmän asiakas- tai yksikkökaleriin.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Yksikössä on kaksi erilaista henkilönostinta käytössä ja niitä voi hyödyntää asukkaiden avustamisessa sekä siirroissa, nostimet huolletaan vuosittain yksikön toimesta. Yksikössä ei erillistä kulunvalvontaa käytössä. Yksikössä järjestetään palo- ja pelastuskoulutusta vuosittain pelastuslaitoksen toimesta. Yksikön toimistossa sekä lääkehuoneessa ilmalämpöpumppu ilman jäähdyttämiseksi, yksikön muihin tiloihin erillisiä tuulettimia. Yksikön esihenkilö Suvi Merisalo vastaa tiloihin liittyvistä asioista.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** ulkopuolisesta tiedottamisesta vastaa Attendo viestintäpäällikkö.

Riskien hallinnan työnjako

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

Attendo Tiilikartanossa on nimetyt vastuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden; laatukoordinaattori ohjaaja Silja Kuparinen, Asko-valmentaja ohjaaja Armi Kunnas, ravitsemus- ja puhtauspalveluvastaava ohjaaja Merja Vuotovesi, RAI vastaava ohjaaja Anne Mäntymäki ja lääkehoidonvastaavana yksikön johtaja/sairaanhoitaja Suvi Merisalo, alueellisena työsuojeluvastuutettuna toimii ohjaaja Esa Ruotsalainen. Jokaiselle asukkaalle on myös nimetty omaohjaajatiimi, joka perehtyy asukkaan asioihin ja vastaa mm. palveluiden toteuttamissuunnitelman laatimisesta sekä päivittäisestä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä erilaisiin yksikön toimintaa ohjaaviin suunnitelmiin ja ohjeistuksiin kuten: omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen kehittämissuunnitelma, suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta, pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, elintarvikkeiden omavalvonta, puhtauspalvelusuunnitelma.

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 kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

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 sähköisellä tai paperisella lomakkeella, joka löytyy N-asemalta tai erillisestä laadun -kansioista toimiston kaapista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Täytetyt poikkeama lomakkeet sijoitetaan laadunkansioon, mistä laatukoordinaattori tai yksikön johtaja kirjaa ne Attendo Quality ohjelmaan. Kirjauksesta laatujärjestelmään tehdään kuittaus (pv./nimi) lomakkeeseen. Poikkeama-lomake jätetään laadun kansioon. Attendo Quality järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan viikkopalaverissa. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle 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 N-asemalta sekä toimiston ilmoitustaululta, tästä on informoitu henkilökuntaa viikkopalaverissa määräajoin ja merkintä siitä on palaverimuistiossa. 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.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedottaminen: muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökuntaa sähköisen asiakastietojärjestelmän/sähköpostin kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
7. Asiakkaiden tiedottaminen: tapahtuu asiakaspalaverissa tai järjestämällä erillinen tiedotushetki yksikössä. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse 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. Tiilikartanon henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen kuukausipalaverin yhteydessä ja suunnitelma on käyty läpi yhdessä.

Yksikön esihenkilö

Palvelukodin johtaja Suvi Merisalo 041 731 6769, suvi.merisalo@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §26 mukaisesti tuotetaan omavalvonta suunnitelma osana palvelun tuottamista sekä §27 mukaan omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan/päivitetään 4kk välein ja se julkaistaan sähköisessä muodossa.

Oma-avontasuunnitelman julkisuus

Oma-avontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Yksikön oma-avontasuunnitelma on saatavilla paperisena versiona yksikön päivätaulun viereiseltä ilmoitustaululta, verkkosivuilta <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-tiilikartano/> sekä psop-järjestelmästä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä 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 ja arvioinnin tukena käytetään myös RAI-toimintakykymittaria. Asukas ohjautuu yksikköön. Asumispalvelun sisältö muokataan yksilöllisesti Tiilikartanossa yhdessä asukkaan, hänen sosiaalityöntekijä/ohjaajan ja omaisen/läheisen kanssa laaditun palveluiden toteuttamissuunnitelman pohjalta.

4.2.2 PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelun toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Yksikössä suunnitelmien päivitysten toteuttamisesta sovittuna ajan kohtana vastaa asukkaan omaohjaajatiimi yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Päivitykset tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen pohjana käytetään RAI-arviointia, mikä tehdään ennen suunnitelman päivitystä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Asukkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Henkilöstön ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesti ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesti työnantajan vastatoimikiellosta löytyy esihenkilöiden intrasta ja koko henkilöstön perehdytysportaali Valosta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikilla elämän osa-alueilla huomioidaan ja kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä yksikön arkea. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua ja tukea päätöksentekoon.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa sekä seuraa ja kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Yksikön arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa yksikön toiminnissa mahdollistaen omannäköisen ja yksilöllisen elämän toteutumisen.

Attendo Tiilikartanon ohjaajat kommunikoivat asukkaiden kanssa yksilöllinen kommunikointikyky huomioiden. Ohjaajat käyttävät tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä: kuvia, piirtämistä, kirjoittamista, eleitä, näyttämistä. Kommunikointi Tiilikartanon ohjaajien ja asukkaiden välillä tapahtuu asukkaan omalla viestintätavalla, jolla hän pyrkii viestimään ohjaajalle. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tarjotaan ja kokeillaan tarvittaessa asukkaalle. Tärkeintä kommunikoinnissa on löytää yhteys ohjaajien ja asukkaiden välille. Tiilikartanossa haluamme jokaisen asukkaan pystyvän jollain tavoin ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Tiilikartanossa asukkaiden toiveita ja ajatuksia sekä palautetta kuullaan kuukausittain toteutuvassa asukaspalaverissa. Lisäksi arjen yhteiset omaohjaajahetket, antavat mahdollisuuden paneutua asukkaan asioihin ja selvittää asukkaan toiveita kahden kesken. Asukkailla

kysytään heidän ajatuksiaan muun muassa tulevista, virikkeistä, retkistä ja menoista, jolloin asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa arjen virikkeiden ajankohtaan ja laatuun.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kautta Tiilikartanon jokaiselta asukkaalta selvitetään mieltymykset ja heille tärkeät asiat heidän elämässään. Lisäksi voi tuoda esille asioita, joista ei pidä tai joita pelkää. Tällä taustaselvittelyllä pyrimme tutustumaan asukkaaseen mahdollisimman hyvin, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Tavoitteena on saada luotua jokaisella asukkaalle oman näköinen arki. Jokaisella asukkaalla on huoneessaan yksilöllisesti toteutettu huoneentaulu, josta ilmenee asukkaalle tärkeät asiat ja mieltymykset.

Asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinta toteutetaan aina voimavarakeskeisestä ja asukaslähtöisestä ajatuksesta, jossa huomioidaan itsemääräämisoikeus. Suunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan kohdalla itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan

Henkilön palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

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

Attendon Tiilikartanossa käytössä oleva asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vähintään 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Yksikössä on erittäin vähäisesti rajoittamistarvetta, asukasprofiili on jo osin iäkästä ja hoidollisuus lisääntynyttä. Tilanteissa, jolloin rajoittamiseen päädytään, arvioidaan sitä aina työryhmässä. Attendolla on käytössä oma asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu sosiaalityöntekijä, lääkäri ja psykologi. Rajoittamiseen liittyvissä asioissa saamme ohjeistusta ja neuvontaa Attendon imo-asiantuntijoilta/kouluttajilta ja hänen kauttaan käsiteltävät asiat menevät jo ennakoon asiantuntijatyöryhmälle. Asiantuntijatyöryhmä kokoontuu n. kerran kuukaudessa ja yksikön esihenkilö osallistuu yksikön asukkaiden rajoittamisasioissa työryhmään. Rajoittamistoimenpiteet käsitellään viikkopalaverissa.

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, 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 kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden ja heidän läheisensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Läheisille järjestetään vuosittain oma tyytyväisyyskysely, keväällä ja loppu vuodesta. Saadut tyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään henkilöstön kanssa ja mietitään myös, miten läheisyhteistyötä voidaan kehittää ja parantaa. Suunnitelma kehittämistoimista kirjataan yksikön kehittämissuunnitelmaan ja sen tavoitteiden toteutumista arvioidaan määräajoin viikoittaisten palaverien yhteydessä. Attendo Tiilikartanossa painotamme avointa yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Otamme myös mielellämme palautetta ja kehittämisideoita vastaan omaisilta ja pyrimmekin aina pyytämään palautetta, kun heitä tapaamme. Sähköisten kyselyiden lisäksi pyydämme palautetta kirjallisesti/anonyymisti yhteisten tapaamisten yhteydessä. Läheisten osallisuus asukkaan elämän suunnitteluun on erityisen tärkeää ja antoisaa. Omaohjaajatiimit ovat sopineet yhdessä asukkaan sekä hänen läheisen kanssa, kuinka usein ohjaajat soittavat kuulumissoiton täältä yksiköstä ja lisäksi tietenkäin yhteyttä pidetään tarpeen mukaan. Läheisten osallistuminen erilaisiin asukasta koskeviin yhteistyötapaamisiin mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaan. Avoin vuorovaikutus asukkaan asioissa omaisten ja yksikön henkilökunnan välillä mahdollistaa parhaan mahdollisen arjen asukkaallemme. Yksikössä vieraillevalle omaiselle kerrotaan asukkaan kuulumisia ja omaisten on mahdollista keskustella asukkaan asioista ohjaajien kanssa, asukkaan toivomalla tavalla. Avoimen vuorovaikutuksen kautta saamme jatkuvaa ajantasaista tietoa asukkaamme hyvinvoinnista ja sen vahvistamisesta. Asukkaiden omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaistapahtuma, jolloin kokoonnumme yhdessä viettämään aikaa ja mahdollistamme koko henkilöstön kohtaamisen kerralla ja keräämme kehittämisideoita.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Jatkamme aktiivisesti läheisyhteistyötä ja sen kehittämistä, kuukausittaisilla kuulumissoitoilla, järjestämällä läheistapahtumia ja tiedotamme aktiivisesti yksikön arjesta läheisiä kuukausittaisilla läheiskirjeillä. Pyrimme myös kehittämään ja mahdollistamaan palautteenannon läheiselle sopivalla tavalla. Asiakastyytyväisyyden vahvistamisen painopistealueita ovat omaohjaaja hetkien lisääminen arjessa ja säännöllisten ulkoilujen mahdollistaminen ja niihin tukeminen.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Päijät- Hämeen hyvinvointialue, Mika Forsberg, toimialajohtaja perhe- ja sosiaalipalvelut, puh. 044 719 5630

Pirkanmaan hyvinvointialue, Vammaisten asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

Puh. 040 800 4712, marjaana.rasanen@pirha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue, Elina Ruuttanen vs. johtava sosiaalityöntekijä, 044 417 4101, elina.ruuttanen@sosteri.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: kirjaamo@pajatha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue: kirjaamo@pirha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue: kirjaamo@etela-savo.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Päijät- Hämeen Hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasvastaava

asiavastaavat@paijatha.fi

03 819 2504 ma, ti ja to klo 9–12 ja ke klo 9-15.

Pirkanmaan hyvinvointialue (Ylöjärvi)

Sanna Juurakko, Taija Mehtonen

sosiaaliamies@pirha.fi ma-to klo: 9–11

puh. 040 800 4187 puh. 040 800 4186

Sosiaali- ja potilasasiamies Savonlinnan alue

Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava

puh. 044 4173218

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Yksikön toimiston oven vieressä olevalla ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

palveluaika ma-ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

puh. 029 505 3050

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Kuluttajaneuvonta koskee asiakkaita, joilla palvelu on järjestetty palvelusetelijärjestelmällä.

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen 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.

Attendo Tiilikartanossa asukas saa osallistua kykyjensä ja oman tahtonsa mukaan kaikkeen toimintaan. Pyrimme edistämään asukkaan elämänlaatua huomioimalla erilaiset hoitoon ja hyvinvointiin vaikuttavat yksikölliset tekijät. Ohjaamme ja tuemme asukasta osallistumaan päivittäisiin askareisiin, yhteydenpitoon sekä tapaamisiin läheisten kanssa ja viriketoimintaan sekä sisä- että ulkotiloissa, kuin myös yksikön ulkopuolisissa harrastetoimintoissa. Aktiivinen elämä, oman elämän osallisuus ja ulkoilu tukevat asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Omaohjaajan rooli korostuu kaikessa asukasta koskevissa asioissa. Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiiviteetti, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina

tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-arvioinnit asiakkaille vähintään kahdesti vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan 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 seuranta keino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Tiilikartanon ruokahuollosta vastaa Attendo Pellavakodin valmistuskeittiö. Käytössä on neljän viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu valtakunnalliset ravitsemussuosituksot. Tarjolla on aina tasapainoinen ja monipuolinen ateriakokonaisuus. Pääateriat valmistavat ruokahuollosta vastaava kokki Pellavakodin valmistuskeittiössä. Aamu- ja iltapaloista sekä välipaloista vastaavat yksikköemme ohjaajat ruokasuositusten mukaisesti. Tiilikartanon asukkaiden ateria-ajat: aamupala kello 7.30–9.00, lounas kello 11.30–12.00, välipala kello 14–15, päivällinen kello 16.30–17.30, iltapala kello 19.30–20.30. Yöpalaa asukas saa halutessaan yöhoitajalta, mikäli on hereillä. Ohjaajilla on hygieniapassit suoritettuna. Yksikössä on nimetty ravitsemusvastaava ohjaaja Merja Vuotovesi, joka seuraa asukkaiden ravitsemuksen toteutumista sekä hankkii viimeisimmän tiedon ravitsemussuosituksista ja tiedottaa niistä yksikössä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksien mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, mitä päivitetään kerran vuodessa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on digitaalisessa muodossa ja omavalvonnan määrittämää seuranta ja mittauksia tehdään digitaalisen järjestelmän/mittarin avulla.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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 aterioida, 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.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön puhtauspalvelu vastaavan ohjaaja Merja Vuotoveden ja siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Suojakäsineitä käytetään harkiten, ei kaikessa asukaskosketuksessa

- Suojakäsineet ovat aina henkilökohtaiset
 - Suojakäsineiden yhtäjaksoinen käyttöaika on maksimissaan 30 minuuttia – iho tarvitsee happea
 - Suojakäsineiden käytöllä vähennetään käsien likaantumista ja estetään mikrobin siirtymistä henkilökuntaan – hoitoympäristöön ja potilaisiin
 - Suojakäsineitä käytetään aina kun kosketaan eritteitä, verta, limakalvoja tai rikkinaista ihoa
 - Suojakäsineet suojaavat ihoa siivouksemikaaleilta (huomioi käsineen materiaalin kemikaalikestävyys) sekä mikrobituilla siivoustekstiileiltä
 - Laita suojakäsineet aina desinfiotuihin KUIVIIN käsiin
 - Muista desinfoida kätesi käsineiden riisumisen jälkeen
 - Kertakäyttöiset käsineet ovat työvaihe ja potilas/asiakaskohtaiset
 - Kertakäyttöisiä suojakäsineitä ei pestä eikä desinfoida • Ei päällekkäisiä suojakäsineitä
 - Ei taskuvarastointia
 - Suojakäsineet tulee olla puhtaat – käyttöönotto suoraan laatikosta desinfioiduin käsin
 - Oikea pukeutumis- ja riisumistekniikka
 - Vaihda rikkoutunut käsine heti.
- Infektiohoitajaa 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 palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava Merja Vuotovesi, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön muuta henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygienia vastaava on tarpeen mukaan yhteydessä terveydenhuollon hygieniahoitajaan.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä

mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätieto vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Salpakankaan hammashoitolassa, Hollolan sote-keskuksen yhteydessä. Ajanvaraus p. 03 880 2250 tai yksityisellä hammaslääkärillä asukkaan niin halutessa. Kiireelliset asiat Akuutti 24 Lahdessa (päivystys) p. 116117

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän terveyden- ja sairaanhoidon palveluista vastaa Hollolan sote-keskus, hoitajanvastaanotto sekä lääkäri. Asukkaat käyvät perusterveydenhuollon palveluissa terveysasemalla, lääkäri ei käy yksikössä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Alueen kotihoidon kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa. Asukkaat käyvät tarvittavissa rokotuksissa Hollolan sote-keskuksessa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaan voinnin ja tilanteen mukaan ensin yhteys Hollolan sote-keskukseen sen aukioloaikoina, siellä arvio hoidontarpeesta hoitajan/lääkärin kanssa. Virka-ajan ulkopuolella Akuutti 24 yhteispäivystys hoitaa akuutin terveydentilan arvioinnin ja sairauden hoidon, yksikön ohjaajat voivat olla yhteydessä päivystykseen puhelimitse tai tarvittaessa yleiseen hätänumeroon 112. Asukasta siirrettäessä yhteispäivystykseen yksikössä on laadittuna ohjeistus asiakkaan lähettämiseksi yhteispäivystykseen, ohje löytyy N-asemalta yksikön kansiossa menettelyohjeista sekä tulostettuna toimistosta. Asiakkaan mennessä yhteispäivystykseen hänen mukaansa tulostetaan ajantasainen lääkelista sekä sairaanhoitajanlähete, mihin kirjataan siirtoon liittyvät syyt sekä ennakkotiedot.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohje löytyy N-asemalta yksikön omasta kansiossa menettelyohjeista sekä perehdytyskansiossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Tiilikartanossa toteutetaan asukkaiden verenpaineen ja painon seuranta kerran kuukaudessa. Tiilikartanon sairaanhoitaja vastaa ja ohjaajat sekä sairaanhoitaja toteuttavat asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon ja seurannan. Asukkaiden lääkityksen vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvana arviointia. Arviointi näkyy muun muassa kirjauksissa sekä raportoinnissa toisille työntekijöille, lääkärille ja omaisille. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu lääkityksen toteuttaminen ja vaikuttavuuden arviointi. Tarvittaessa asukkaat käyvät laboratoriossa lääkärin läheteen määrittämässä kokeissa. Tarvittaessa asukkaan verensokeria seurataan ohjeistuksen mukaisesti.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa palvelukodin johtaja/sairaanhoitaja (AMK) Suvi Merisalo.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja Suvi Merisalo sekä työyhteisö. 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.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, yksikön esihenkilö/sairaanhoitaja Suvi Merisalolla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön asukkaiden lääkehoidosta vastaa Hollolan sote-keskuksen (oma)lääkäri

Yksikön johtaja/ sairaanhoitaja toimii lääkevastaavana ja hänen tehtäviin kuuluu: lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittäminen, lääkehoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, henkilökunnan perehdytys, asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi, asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus, tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille. Työvuorossa toimii aina yksi vuorokohtainen lääkevastuuvuorolainen, jonka tehtäviin kuuluu: vastata vuoronsa aikana lääkehoidosta kokonaisuudessaan, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutus oikeissa ajankohdissa, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus, lääkkeiden jakaminen tarvittaessa ja huolehtii puutetiedot lääketilauslitalle.

Asukaskohtaisista muutoksista lääkitykseen tehdään aina kirjaus asiakastietojärjestelmään. Kirjauksesta käy ilmi, kuka lääkäri on määräyksen antanut sekä tarkemmat tiedot lääkkeestä ja muutoksista. Lääkemuutoksista tiedotetaan myös vuoronvaihtotilanteissa suullisesti ja muutosta tehtäessä kaikki lääkelehdet päivitetään. Lääkkeenjako kansioon sekä asukkaan dosettien taakse tulostetaan uudet lääkelehdet. Tarvittaessa muutoksesta laitetaan erillinen huomiolappu dosettiin. Lääkemuutokseen liittyvät vaikutuksen seurantatoimet ohjelmoidaan myös asiakastietojärjestelmään asiakaskohtaiseen kalenteriin ja lääkärin antama ohjeistus kirjataan osaksi ohjeistusta esim. RR mittaus – viite arvot ja toimintaohje. Lääkärin kanssa asioiva hoitaja huolehtii tarvittavat toimet muutosten tekemiseksi sekä tiedottamiseksi muulle henkilöstölle.

Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja aina voimnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkityksen tarkistus tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tiilikartanon tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä Etelä-Savon hyvinvointialueen vammaispalveluiden eri toimijat kuten nimetyt sosiaaliohjaajat sekä palvelukoordinaattori, Hollolan sote-keskuksen lääkäri(t) yms. palvelut, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen päivätoimintakeskukset sekä yksi yksityinen päivätoimintakeskus ja yleinen edunvalvonta. Lisäksi asukkaiden henkilökohtaiset palvelut, kuten fysioterapia. Yhteistyö tapahtuu puhelimitse tai salattuna sähköpostina. Hollolan seurantakunta järjestää myös erilaisia kerhoja, leirejä sekä retkiä asukkaille ja heidän kanssaan teemme näiden tiimoilta yhteistyötä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan /päätetään konsernitasolla Attendo Oy:ssä. Attendo Tiilikartanossa alihankintana hankittavia palveluita ja palveluntuottajia ovat: Ateriapalvelut: Attendo Pellavakoti keittiö, ateriakuljetus: Posti Oy, Jätehuolto: Salpakierto Oy ja Hämeen Kuljetuspiste, kiinteistöhuolto: Coor – Hämeen Huoltoteam, Laitehuolto: Allu medical, Elintarviketoimittaja: Meira Nova, Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy, Palontorjuntavälineistön huoltopalvelut: Kauriala Oy.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatujärjestelmään. Yksikön esihenkilö Suvi Merisalo tai laatukoordinaattori Silja Kuparinen kirjaa laatujärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Tiilikartanon hoitohenkilöstö yhteensä 10 hlö, joista hallintohenkilöt 0,5, hoitohenkilöstö 9,0 ja tuki- ja muut 0,6, yksikön ollessa täysi.

-Yksikön esimies on Suvi Merisalo, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).

-Yksikössä on yhteensä 1,0 sairaanhoitaja, 8,0 lähihoitajaa.

- Oppisopimusopiskelija lähihoitajaksi 1,0

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran 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, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön 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. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Tiilikartanon ohjaajilla on menettelyohje omaohjaajana toimimisesta. Omaohjaajan toiminnan sisältö on dokumentoituina menettelyohjeeseen, joka kuuluu uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin. Yksikkö tallentaa yksikön toimivuuden kannalta tietoja/menettelyohjeita/ohjeistuksia yksikön omalle n-asemalle. Jokaisella työntekijällä yksikössä on pääsy tiedostoihin.

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 kehittämistä. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Tiilikartanon tehostetun palveluasumisen asunnot sijaitsevat yksikerroksisessa rakennuksessa kahdessa siivessä/ryhmäkodissa. Asuinhuoneita on yhteensä 13. Palvelukodin keskellä on lisäksi yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Asuinhuoneista kahdeksan on kooltaan 38m², yksi asunto on 24m² ja neljä asuntoa 51m² ja kaikissa on omat keittiö- ja saniteettitilat. Tarpeen vaatiessa isommissa asunnoissa mahdollista asua esim. sisarukset tai pariskunta, tämä hyvin poikkeuksellista ja vaatii aina tarkan arvon.

Talon tilat ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Talon asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Panostamme tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuteen. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

- kaiteita on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas

•sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Tiilikartanossa on pyykitupa/kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat vastaavat yhdessä asukkaan kanssa pyykkihuollon toteutuksesta. Yksikössä asukkaalla on kerran viikossa ns. kotipäivä, jolloin asukkaan kanssa yhdessä siivotaan oma huone ja hoidetaan kodin askareita.

Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa (kotipäivä)
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset Hygicult-mittaukset.

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

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

Tiilikartanossa ulko-ovet ovat lukittuna. Pääovi on varustettu sähköisellä oven avausjärjestelmällä. Asukkaat pystyvät avaamaan oven ulkoapäin omalla henkilökohtaisella avaimellaan. Ulkopuoliset tulijat voivat soittaa pääoven vieressä olevaa soittokelloa, mistä lähtee ilmoitus henkilökunnan puhelimeen ja puhelimen avulla ulko-ovi voidaan myös aukaista. Mikäli linja olisi varattu eikä ovihälytys tulisi henkilökunnan puhelimeen, on oven vieressä myös manuaali ovikello. Yksikössä ei ole käytössä kamera- tai kulunvalvontaa. Asukkaat saavat henkilökuntaan yhteyden omilla matkapuhelimillaan tarvittaessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Suvi Merisalo, 041 731 6769, suvi.merisalo@attendo.fi

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeet koottuna N-asemalla, missä tiedot laitteista ja niiden huolloista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Asukaskohtaiset laina apuvälineet huolletaan apuvälinekeskuksen toimesta, yksikön henkilöstö huolehtii apuvälineiden huoltojen toteutumisesta vikojen ilmaantuessa. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lähihoitaja Esa Ruotsalainen, puh. 044 494 1611, esa.ruotsalainen@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät VALO-alustalta ja ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla, lisäksi jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Suvi Merisalo, 041 731 6769, suvi.merisalo@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi keväällä 2023 tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2024 aikana.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskeskustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

Loppuarviointi: kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme sovitujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdelliä - tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	3 x kk etukäteen suunniteltua ryhmätoimintaa asukkaalle	Kuukauden artisti Asukaskokous Bingo / peli-ilta	Koko vuosi	Koko henkilöstö toteuttaa, viriketiimi suunnitellut 1/24	Elokuu 2024	Asiakkaiden omannäköisen elämän lisääntyminen, retkiä. Mahdollistetaan toiveita
LÄHEISKOKEMUS	Läheispuhelut erillisen aikataulun mukaan toteutuvat Aito kohtaaminen kaikissa tilanteissa.	Läheisiltä tiedusteltu puhelujen määrää. Kalenteroitu. Soitetaan sovitun aikataulun mukaisesti	Koko vuosi	Koko henkilöstö	Elokuu 2024	2023/ osa läheisistä antaa avointa palautetta toiminnasta. Palautteen käsittely.
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Laadukas kohtaaminen työyhteisössä Tiilikartanon hengen ylläpitäminen.	Jumppahetki Autonominen työvuorosuunnittelu Perehdytysvartit Tyhy toiminta	Koko vuosi	Koko henkilöstö Esihenkilö	Elokuu 2024	2023/ tehokas työaika lisääntynyt myös vuoronvaihteessa. Uskallus sanoa kaverille.

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdelliä -menettelyn avulla.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §26 mukaisesti tuotetaan omavalvonta suunnitelma sekä §27 mukaan omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan/päivitetään 4kk välein ja se julkaistaan sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Hollola 15.1.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Suvi Merisalo

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.