

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	4
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	6
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	10
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	10
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	10
4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	11
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	11
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	13
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	14
Yksilövastuinen kuntouttava työote	14
Kuntoutusote: ”Asukkaan kannustus ja rohkaisu yrittämään itse, mutta tukien!”	15
Omaisten ja läheisten huomioiminen	16
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	16
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	17
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	17
Asukkaiden terveydenhoidon järjestelyt	17
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	18
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	19
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	19
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	19
4.4.2 TOIMITILAT.....	21
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	21
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	22
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	22
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	23
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	23

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Porlammi	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Kuntoutumiskoti Harjula Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1028969-6		Hyvinvointialueen nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Lapinjärven Tyrsky			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Lapinjärvi, Kunnan johtaja Jarkko Sorvanto, 044 720 8655, jaakko.sorvanto@lapinjarvi.fi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä			
Asumispalvelut/ ympärivuorokautinen palveluasuminen 10 paikkaa, yhteisöllinen asuminen 10 paikkaa, tuettu asuminen 5 paikkaa. Yhteensä 25 paikkaa (toimiluvan mukaiset tiedot).			
Toimintayksikön katuosoite Ruhantie 2			
Postinumero 07820	Postitoimipaikka Porlammi		
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Jenni Lehtimäki	Puhelin 0417322775		
Sähköposti jenni.lehtimaki@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 25.05.2023			
Palvelu, johon lupa on myönnetty			
Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Ympärivuorokautinen palveluasuminen - päihdekuntoutajat			
Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Yhteisöllinen asuminen – päihdekuntoutajat			
Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tuettu asuminen – päihdekuntoutajat:			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.5.2023	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.5.2023		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Coor Turvapalvelut: Securitas			

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

Toiminta-ajatus

Lapinjärven Tyrsky tarjoaa asukkaille palvelupolun ympärivuorokautisesta asumisesta yhteisöllisen asumisen kautta tuettuun asumiseen. Asukkaan ei välttämättä tarvitse muuttaa toiseen yksikköön, vaikka palvelutarve muuttuisikin, vaan muutto tuetumpaan tai itsenäisempään asumiseen on mahdollista Tyrskyn sisällä, mikäli kyseisessä palvelussa on tilaa. Tyrskyssä on 25 luvanvaraista asiakasasuntoa. Ympäri vuorokautista palveluasumista 10 asuntoa, yhteisöllistä asumista 10 asuntoa ja tukiasuntoja viidelle asukkaalle.

Attendo Lapinjärven Tyrskyn ensisijaisena tavoitteena on tarjota mahdollisuudet elämänlaadun parantamiseen ja turvallisempaan päihteidenkäyttöön sekä päihteidenkäytöstä johtuvien ongelmien vähentämiseen. Tavoitteenamme on osallistaa asukkaat toimimaan omassa arjessaan ja löytää ratkaisuja oman elämänsä haasteiden ratkaisemiseksi. Meille on tärkeää, että asukas kokee itsensä tervetulleeksi jo tutustumiskäynnistä lähtien. Haluamme kohdata asukkaat ystävällisesti ja kunnioittavasti sekä osoittaa turvallisia rajoja tarjoamalla rinnalla kulkijan, aikuisen ammattilaisen tuen matkalla kohti oman näköistä elämää.

Kaiken toiminnan painopisteenä on asukkaan tukeminen mahdollisimman itsenäiseen elämään hyödyntäen asukkaan omia voimavaroja päivittäisissä toiminnoissa. Harjoittelemme arjen- ja elämänhallinnan taitoja tukemaan itsenäistä elämää. Yksikössämme asukasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan sekä toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä näkyy ensisijaisesti asukkaan ohjaamisena, tukemisena ja yhdessä tekemisena, ei asukkaan puolesta tekemisena. Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, etsimään ja löytämään harrastuksia sekä hoitamaan itselleen tärkeitä ihmissuhteita. Tavoitteena on, että asukkaat saavat asumisen aikana elämäntilanteensa sellaiseksi, että he kykenevät selviytymään asumisesta mahdollisimman itsenäisesti tai kevyemmällä tuella. Meillä on mahdollisuus tukea asukkaan itsenäistymistä portaittaisesti, ympärivuorokautisesta asumisesta, yhteisölliseen asumiseen ja sitä kautta tuettuun asumiseen. Heille, joilla on toive päihteettömään elämään, tarjoamme myös mahdollisuuden siirtyä päihteiden käytön sallivasta yksiköstä päihteettömään yksikköön. Asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen tai sen heikkenemisen hidastaminen, voivat olla yhtä arvokkaita ja inhimillisiä, kuin aktiivisen kuntoutumisenkin polku. Asukkaat voivat asua Lapinjärven Tyrskyssä elämänsä loppuun saakka, saaden aina oikeanlaista tukea oikeaan aikaan.

Toimintaperiaatteet

Asunto ensin -periaate lähtee ajatuksesta, että asunto on ihmisen perusoikeus ja osa ihmisoikeuksia. Asunto ensin -mallissa haastavassa elämäntilanteessa olevalle ihmiselle ensimmäinen tarjottava tuki on oma koti. Suomessa oli 2021 vuoden loppuun mennessä hiukan alle 4000 ihmistä vailla vakinaista asuntoa, heistä reilut 600 yöpyy rappukäytävissä, ulkona ja ensisuojuissa. Nuoria, alle 25-vuotiaita asunnottomia oli 711. Asunnottomista yli puolet on Uudellamaalla. Hallituksen tavoitteena on, että Suomessa asunnottomien osuus puolittuu vuoteen 2023 mennessä ja vuoteen 2027 poistuu kokonaan.

Asunto Ensinnä -periaatteen yksikössä tarjotaan ensin päihde- ja mielenterveysongelmalliselle oma koti. Kun asukas saa ehkä ensimmäistä kertaa elämässään oman kodin, alkaa elämänlaatu, sekä usein myös fyysinen ja psyykinen terveys kohentua ja mahdollisuudet siirtyä kohti päihteettömämpää elämää paranevat. Yhdessä asukkaan kanssa mietitään hänelle paremman elämänlaadun tukipilareita ja ohjataan asukasta rinnalla kulkien.

Me Lapinjärven Tyrskyssä tuemme aktiivisesti asukkaiden oma-aloitteellisuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa kannustamista, tukemista ja ohjausta mahdollisimman paljon kaikissa asukkaan tarvitsemissa päivittäisissä toiminnoissa. Keskitymme asukkaiden kanssa erityisesti elämänhallintaan ja arjessa tarvittavien taitojen kohentamiseen, jotta asukas selviytyy jatkossa mahdollisimman itsenäisesti omassa askareissaan ja oman näköisensä onnellisen elämän haltijana.

Lapinjärven Tyrskyn ideologisena pohjana ja toiminnan neljänä kulmakivenä ovat: toipumisorientaatio, haittoja vähentävä työote, ratkaisukeskeisyys ja yhteisöhoito. Arvoina toiminnassa ovat ihmisarvon kunnioittaminen, tasavertaisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Työskentelemme toipumisorientaation viitekehyksessä. Olemme asukkaiden rinnalla kulkijoita tukien, kannustaen ja toivoa ylläpitäen. Työntekijät kuuntelevat ja kuulevat herkällä korvalla asukkaan tarpeita ja toiveita. Keskeistä on se, että ongelmista tehdään tavoitteita ja tavoitetta kohti edetään yksilöllisesti ja pienin askelin. Tavoitteet mietitään ja asetetaan aina yhdessä asukkaan kanssa ja läheiset otetaan mukaan, mikäli asukas niin haluaa. Haluamme luoda asukkaisiin avoimen ja luottamuksellisen suhteen, mikä tukee asukkaan parempaa elämänlaatua sekä elämän hallintaa.

Haittoja vähentävä työote antaa asukkaalle mahdollisuuden parempaan elämänlaatuun. Emme vaadi asukkaita päihteettömyyttä, mutta annamme ajatuksia käyttää päihteitä niin, että niistä johtuvat terveydelliset, sosiaaliset ja taloudelliset haitat olisivat mahdollisimman pienet. Tuemme päihteitä käyttävää ihmistä muuttamaan toimintaa itselleen ja ympäristölleen vähemmän haitalliseksi ja elämänlaatua kohentavaksi. Toiminnalla pyritään myös aktiivisesti vaikuttamaan ympäristöön ja yhteiskuntaan niin, että päihteidenkäytön haitat olisivat mahdollisimman vähäiset ja että päihteitä käyttävillä ihmisillä olisi yhtäläiset mahdollisuudet ja oikeudet osallisuuteen yhteiskunnassa.

Käytännön asiakastyössä haittoja vähentävän työn lähtökohta ja edellytys on molempipuolinen luottamus ja kunnioitus. Ammattilainen sekä asukas toimivat samalla puolella kohti tavoitteita, jotka asukas on itse asettanut. Ammattilaisen rooli on tukea, ohjata ja mahdollistaa tavoitteisiin pääseminen. Työtapa vaatii asennemuutosta totutusta ajattelutavasta, missä ammattilainen perinteisesti asettaa tavoitteet muutokselle.

Lapinjärven Tyrskyssä asukkaat otetaan mukaan toimintaan ja heidän asiantuntijuuttaan hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja luottamuksen lisääntymisessä suhteessa asiakastyöhön. Käytännössä tämä tarkoittaa vertaistoimijuuden vahvistamista palveluissa. Vertaistoiminnassa samanlaisessa elämäntilanteessa olevat tai olleet ihmiset tukevat, auttavat ja jakavat kokemuksiaan keskenään. Toiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen, joka täydentää ammatillista asiantuntijuutta. Vertaistoimijuus toimii ammattiapua täydentävänä palvelumuotona ja sillä on merkittävä kuntouttava vaikutus. Vertaistoimijana toimiva on edelleen palveluiden käyttäjä, päihdemaailmassa elävä henkilö, joka työskentelee yhdessä ammattilaisten kanssa. Hänellä on oma rooli ja työtehtävä työyhteisössä. Vertaistoimija toimii myös sillan rakentajana uusien asiakkaiden ja ammattilasten välillä.

Yhteisöhoito tukee koko yhteisöä ja tätä käytetään tietoisesti hyödyksi hoidollisten, kuntoutuksellisten ja kasvatuksellisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on asukkaan henkilökohtaisen kasvun tukeminen ja sen ylläpitäminen. Asukkaat otetaan mukaan talon toimintojen kehittämiseen ja yhdessä luodaan talon toimintakulttuuria. Lapinjärven Tyrskyssä yhteisöllisyys näkyy vahvasti. Kodissa on mm. vertaisperehdyttäjä asukkaille, oma kokemusasiantuntija. Toiveenamme on tarjota tunne yhteenkuuluvuudesta ja mahdollisuus olla yhteisön hyödyllinen ja tarpeellinen jäsen. Tarjoamalla palveluiden käyttäjille esimerkiksi työtoiminnan kautta mielekästä tekemistä, jossa on huomioitu hänen erityisosaamisensa, annetaan asukkaalle merkityksellistä tekemistä ja kokemus hyödyllisyydestä. Tyrskyn asukkaita osallistetaan esimerkiksi uusien asukkaiden asuttamisessa, vanhat asukkaat saavat kertoa uusille tulokkaille Tyrskyn käytännöistä ja vastailta kysymyksiin. Asukkaat saavat niin halutessaan osallistua myös henkilökunnan rekrytointiin esimerkiksi työhaastattelijan roolissa. Yhteisöllisyys näkyy arjessamme myös viikoittaisissa yhteisökokouksissa, sekä yhteisenä tekemisenä.

Tyrskyssä asuminen on tavoitteellista ja toiminnan vaikuttavuutta seurataan. Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan henkilökohtainen asumisensuunnitelma tukemaan heidän toiveistaan ja tarpeistaan lähtevien tavoitteiden saavuttamista. Suunnitelmaa arvioidaan yhdessä asukkaan, läheisten ja kunnan viranomaisen kanssa säännöllisesti. Suunnitelmat tehdään sähköiseen Hiikka-asiakastietojärjestelmäämme.

Päihde- ja mielenterveysyksiköt herättävät usein ennakkoluuloja lähialueen ihmisissä ja toimijoissa. Lapinjärven yksikössä keskitymme aktiivisesti yhteistyöhön alueen muiden toimijoiden kanssa muun muassa suuntaamalla toimintaa myös ulospäin yksiköstä. Yleishyödyllinen toiminta voi olla muun muassa työtoimintaa, jossa keskitytään lähialueen siisteyteen ja turvallisuuteen tai tapahtumien järjestämistä, joihin kaikki ovat tervetulleita.

Tyrskyn toimintaa ohjaavat arvot

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

Visiomme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännöntyötä 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.

-Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

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

-Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asukkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asukkaiden kunnioittaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemusvalmentaja). Asko-valmentajan tehtävänä on yhdessä johtajan kanssa Attendon arvojen jalkauttaminen Tyrskyn arkeen. Valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Asko-valmentaja saa erillistä koulutusta asiakaskokemukseen, kohtaamisiin ja 100 % vastuuseen liittyen. Asko-valmentaja työskentelee neljä kertaa vuodessa yhtiön laatutiimin ohjeiden mukaan erilaisia teematehtäviä yksikön koko henkilöstön kanssa. Lisäksi Asko-valmentaja on asukkaan mukana kokemusasiantuntijana koulutuksessa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma-valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti koko toiminnan, toimintatilan, ympäristön, henkilökunnan, asukkaiden näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, kuten toimitilat, kalusteet ja laitteet, sosiaalisista tekijöistä, kuten vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, muut asiakkaat ja henkilökunta tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien puutteellisten, virheellisten tai haitallisten toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Seuraavaan listaukseen on nostettu riskienarvioinnissa nousseita tekijöitä, jotka vaativat valmistautumista ja toimenpiteitä. Riskikartoitukseen on suunniteltu tarvittavat toimenpiteet, vastuuhenkilö sekä aikataulu, jolloin riskiä arvioidaan uudelleen.

- **Kemialliset vaaratekijät**
 - kemikaalien käyttötavat – huolellinen perehdytys, käyttöturvallisuustiedot esillä
 - vaaralliset ja haitalliset kemikaalit – huolellinen perehdytys, käyttöturvallisuustiedot esillä
 - höyry, huuru ja savut - kuuma höyry, altistuminen tupakansavulle – laitteiden huolellinen ja tarkoituksenmukainen käyttö, tupakansavun välttäminen tupakointipaikoilla
 - bakteerit ja virukset, tartuntataudit – kartoitus, puhtaanapito, hygienia
- **Tapaturma vaara**
 - liukastuminen, kompastuminen, esineiden putoaminen – yleinen siisteys, kulkuväylien siisteys, puhtaanapito, kuivaus ja piha-alueiden hiekoitus
 - lukittuun tilaan jääminen – perehdytys, avainvalvonta
 - viilto- ja pistovaara – perehdytys, uhka- ja riskitilannetoimintasuunnitelma, riittävät suojavälineet
 - henkilöiden aiheuttamat uhat – uhka- ja riskitilannetoimintasuunnitelma, perehdytys, turvajärjestelyt
 - paloturvallisuus – turvallisuussuunnitelma, perehdytys
- **Henkilöstöön liittyvät riskit**
 - tehtävänkuvat ja vastuunjako – henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus
 - tiedonkulku – tiimipalaverit, kirjausjärjestelmä
 - puutteellinen perehdyttäminen – vastuunjako, riittävä aika perehtymiseen
 - työn laadulliset vaatimukset, vastuullinen työ – ammattihenkilöstö, koulutus, perehdyttäminen
 - tietoturvariskit – tietoturvakoulutus, perehdytys
 - työaika ja yksinyöskentely – työoloista huolehtiminen, riittävä palautuminen, yhteistyö työterveyshuollon kanssa
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**
 - lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen – ajantasaiset koulutukset, osaamisen seuranta, perehdytys
 - lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys – lääkehuone, perehdytys
 - lääkepoikkeamat ja niiden seuranta
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit**
 - henkilötietojen käsittely – GDPR-koulutus pakollinen
 - salassapitovelvollisuus – perehdytys
 - tietoturvaan liittyvien asiakirjojen hävittäminen – tietoturvariskit, perehdytys
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit**
 - henkilöstön saatavuus – verkostoituminen ja sijaisjärjestelmä
 - yhteistyö – Erätauko-keskustelut, avoin keskusteluilmapiiri
 - palvelujen ostajiin liittyvät riskit – yhteistyö ja verkostoituminen
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit**
 - kiinteistön hoito – kiinteistöhuolto
 - tilojen turvallisuus – turvallisuussuunnitelma
 - puhtaanapito
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**
 - sosiaalinen media – vastuut ja osaaminen
 - yhteistyö – Erätauko-keskustelu, avoin keskusteluilmapiiri, avoimuus ja näkyvyys
 - yhteistyökumppanit ja verkostot – vastuut ja suunnitelmallisuus

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Johdon tehtävänä on huolehtia oma-valvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia ja vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuhenkilöt erityisvastuisiin sekä työtehtävien vastuunjako työnkuvien ohella.

Riskienhallinta infektio- ja tartuntotaukoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Avain asemassa ovat tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa, asukkaiden siirtojen välttäminen ja tiedonkulun varmistaminen.

Tarttuvien tautien tartuntojen leviämistä ehkäistään toimintayksikössä seuraavasti:

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

Tartuntoja torjutaan toimintayksikön sisällä:

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille - varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
- Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia. (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
- Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
- Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
- Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

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

työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla

- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt 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.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektiopotilaat:* 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: ei suojaamia, 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 vararuokailistan 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 (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista:

- yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat
- työsuojelun toimintaohjelma
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- lääkehoitosuunnitelma
- keittiön omavalvontasuunnitelma
- perehdytysuunnitelma
- poikkeama- ja läheltä piti-tilanneraportin laddinta ja käsittely menetelmäohje
- Attendo Quality-laadunhallintajärjestelmä
- IMS-toiminnanohjausjärjestelmä

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön 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.

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

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

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

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

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

Asiakasprosessien riskienarvioinnin yhteenveto 2024

Kuvaus tunnistetut vaaratilanteet/riskit	T	S	R	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Väliarviointi (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	Loppuarviointi (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uhka- ja väkivaltatilanteet	3	2	4	Uusien työntekijöiden perehdyttäminen, hyvän suhteen luominen asukkaisiin, jotta tilanteiden ennakointi helpompaa. Työparityöskentely.	jatkuva	yksikön johtaja + koko työryhmä	vuosikellon mukaisesti	03/2025
Tiedonkulku ja raportointi	2	2	2	Suullisen raportin tehostaminen, lukukuitausta vaativien asiakirjojen lukukuitausten ajantasaisempi valvominen	jatkuva	Yksikön johtaja/tiimivastaava valvoo lukukuitausta säännöllisesti, kuukausipalaverien yhteydessä. Raporttikäytännöistä sopiminen työryhmän kanssa.	vuosikellon mukaisesti	03/2025
Palvelun sisällön liittyvät riskit (lääkehoito)	2	2	3-4	Poikkeamien hyvä läpikäyminen koko työryhmän kanssa. Suullisten raporttien tehostaminen.	jatkuva	Yksikön johtaja käy läpi poikkeamat viikoittain ja ne käsitellään kk-palaverissa tai aina tarvittaessa.	vuosikellon mukaisesti	03/2025

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölle, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palaute:

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

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

Muutoksista tiedottaminen:

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

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Lapinjärven Tyrskyn omaavonntasuunnitelma on koostettu yhdessä koko henkilöstön kanssa.
Yksikön esihenkilö
Jenni Lehtimäki
Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen
Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.
Omaavonntasuunnitelman julkisuus
Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on asukkaiden sekä muiden Tyrskyssä vierailevien nähtävillä Tyrskyn ilmoitustaululla. Omaavonntasuunnitelma on lisäksi luettavissa internetissä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI
<p>Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.</p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.</p> <p>Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaiselle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan yksilöllinen ja päivittäistä asumispalvelutyötä ohjaava kirjallinen asumisen suunnitelma, joka kuvaa toteutettavaa palvelua, sen tavoitteita ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma laaditaan yhden kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta tai palvelutoiminnan aloittamisesta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä sosiaalipalvelujen työntekijän, asukkaan sekä tarvittaessa hänen edunvalvojansa, lähiomaisensa tai muun verkoston kanssa. Suunnitelma tukee henkilökunnan työskentelyä asukkaan kanssa kuvaamalla nykytilannetta, tavoitteita ja suunniteltuja toimenpiteitä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkistetaan 3 kuukauden välein sekä asukkaan tilanteen muuttuessa.</p> <p>Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Tyrskyssä hyödyntämällä toimintakyvyn arviointimittaria ja Attendon Elämänlaadun Check-listaa. Asukkaiden haasteiden ja voimavarojen arvioinnissa hyödynnämme lisäksi CMH-RAI-arviointia.</p> <p>Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaajapari. Tästä kerrotaan asukkaalle ja hänen suostumuksellaan omaisille, läheisille, edunvalvojalle ja muille tahoille tarvittaessa. Asukkaan muuttaessa yksikköön on omaohjaaja suuressa roolissa. Asukkaan saapuessa yksikköön omaohjaaja on asukkaan apuna ja tukena. Omaohjaaja tutustuttaa asukkaan talon tapoihin ja huolehtii alun paperiasioita kuntoon sosiaaliohjaajan kanssa. Asukkaan muuttaessa omaohjaaja tutustuu asukkaaseen ja selvittää asukkaan tietoja yhteistyössä yhteistyötahojen ja läheisten avulla, jos asukas antaa tähän luvan. Omaohjaaja on valittu asukkaalle ennen hänen muuttoaan yksikköön. Omaohjaaja keskustelee asukkaan kanssa ainakin kerran viikossa tai he käyttävät kahdenkeskeistä aikaa muuhun toimintaan. Omaohjaajana toimii sosiaali- ja terveysalan koulutuksen (lähihoitaja, sairaanhoitaja tai sosionomi) saanut henkilö.</p>

4.2.2 TOTEUTTAMISUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

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

Toteuttamissuunnitelma voi sisältää suunniteltua apua, tukea ja ohjausta seuraavissa asioissa:

- terveydenhuolto- ja kuntoutuspalvelut
- etujen hakeminen
- lääkahoito
- ateriapalvelut
- puhtaudesta ja pukeutumisesta huolehtiminen
- vaatehuolto
- asunnon siisteydestä huolehtiminen
- asiointi yksikön ulkopuolella, omien asioiden hoitaminen
- julkisten kulkuvälineiden käyttö
- harrastukset
- koulutus- ja työtoimintamahdollisuuksien kartoitus
- sosiaaliset suhteet ja verkostot

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

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Meillä Attendo Lapinjärven Tyrskyssä asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista ja sitoudumme toteuttamaan kaikki palvelumme asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Yksikön johtaja omalla esimerkillään on vahvistamassa asukaslähtöistä toimintaa ja hän seuraa sekä kehittää asukkaiden tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet, sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaalla on oikeus omaa arkea koskevaan päätöksen tekoon. Jos asukkaan kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, siirtyy vastuu henkilökunnalle, jotta voidaan taata itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

Attendolla ja Lapinjärven Tyrskyssä itsemääräämisoikeuden toteutumisessa painopiste on ennakoon mietityissä keinoissa, kuten tilaratkaisut, suunnitelmallinen toiminta, henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus sekä itsemääräämisoikeutta tukevat työmenetelmät. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta ja ohjeistusta työmenetelmistä ja keinoista, joiden avulla voidaan vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta.

Toipumisorientaatio ajatuksen mukaan olemme asukkaan rinnalla kulkijoita, toivon ja uskon ylläpitäjiä. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Haittoja vähentävällä työotteella luomme positiivista ihmiskäsitystä sekä luottamuksen ja toivon vahvistamista suhteessa asukkaan elämään, muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan. Haittoja vähentävä työote on asukkaan yksilöllisyyttä kunnioittava toimintatapa, jolla pyritään mahdollisimman laadukkaaseen arkeen ja mielekkääseen elämään. Voimaannuttavan työotteen avulla pyritään vahvistamaan asukkaiden omaa pystyvyyden tunnetta oman elämänsä toimijana. Meillä on käytössä Attendon ASKO-ohjelma, joka perustuu asukaskokemuksen ja kohtaamisten jatkuvaan parantamiseen. Jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen ja tärkeä.

Itsemääräämisoikeutta koskeva tiedonantovelvollisuus toteutetaan asukkaille sekä heidän laillisille edustajilleen, lähiomaisilleen tai muille läheisilleen ja annetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Tiedonanto toteutetaan yksilöllisesti ja ymmärrettävästi. Lähiomais- ja verkostotyössä otetaan huomioon asukkaan toive sen laajuudesta ja toteutuksesta. Laadukas ja tarkka kirjaaminen tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukas otetaan mukaan kirjauksiin, jotta saadaan hänen äänensä kuuluviin ilman tulkintaa. Kirjauksista tulee nousta esille kaikki asukkaiden pienimmistä toiveista isompiin suunnitelmiin.

Itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus ei aina liity pakotteisiin tai rajoitteisiin, vaan toimintatapoihin ja sääntöihin. Tämän takia on tärkeää, että toimintaa arvioidaan säännöllisesti ja käytänteitä kyseenalaistetaan itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Yksikön yhtenäiset toimintamallit ja niiden aktiivinen tarkastelu sekä kehittäminen, ovat osa asukkaan itsemääräämisoikeuden sekä asukkaiden tasa-arvoisuuden tukemista. Toimintamallien tulee olla ennalta suunniteltuja. Sovituista asioista pidetään kiinni. Yhteisöllisessä asumisessa järjestyssäännöt rakennetaan yhdessä asukkaiden kanssa. Sääntöjä, joiden rikkomisesta ei tule seurauksia, vältetään. Liialliset ja tiukat säännöt ja ohjeistukset rajoittavat asukkaan itsemääräämisoikeutta, aiheuttavat eriarvoisuutta sekä heikentävät henkilöstön ja asukkaan välistä kumppanuutta. Asukkaiden kanssa käydään muuton yhteydessä läpi yhteisön säännöt sekä tukiasumisen erillisopimus, joka sisältää vuokra-asumista koskevat järjestyssäännöt.

Jokaisella asukkaalla on omaohjaajapari. Omaohjaaja on asumisen alusta asti asukkaan tukena. Omaohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asukkaan ääni tulee kuulluksi. Omaohjaaja laatii yhdessä asukkaan kanssa yksilöllisen asumisen suunnitelman, jossa korostetaan asukkaan toiveita ja tarpeita, sekä kartoitetaan hänen voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Omaohjaaja huolehtii suunnitelmasta tiedottamisesta, sen toteutumisesta ja päivittämisestä.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua asukaskokouksen kahdesti viikossa. Asukaskokouksessa käsitellään Tyrskyn ajankohtaisia asioita, yhteisön toimivuutta sekä suunnitellaan viikko-ohjelmaa. Viikko-ohjelmaan nostetaan asukkaita kiinnostavaa tekemistä ja pyritään vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä arkea, mutta työskentely tapahtuu aina asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kuunnellen ja kunnioittaen. Arkea rakennetaan yhdessä asukkaiden itsenäistä toimintaa tukien ja osallistaen. Henkilökunnan tehtävänä on tukea asukkaita löytämään elämäänsä sisältöä mielekkään tekemisen, harrastustoiminnan tai työtoiminnan avulla, jokaisen yksilöllisten mieltymysten mukaan.

Asukkaat asuvat Lapinjärven Tyrskyssä vuokrasuhteessa. Heidän omaa kotiaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asukkailla on oikeus liikkua yksikön alueella ja ulkopuolella vuorokauden ympäri. Jokaisella asukkaalla on oma avain. Ovet pidetään yöaikaan lukossa turvallisuussyistä ulkopuolisten uhkien varalta. Yksikön yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta turvatoimena. Kameravalvonnasta tiedotetaan kaikille asukkaille.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Attendo Lapinjärven Tyrskyssä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisella, suunnitelmallisella toiminnalla ja myönteisellä vuorovaikutuksella ennaltaehkäistään haastavien tilanteiden syntymistä.

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

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

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

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

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 sosiaalihoitolain § 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?

Kaikki asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma, läheltä piti-tilanne tai vaaratilanne kirjataan IMS-järjestelmään välittömästi tapahtuman huomattessa. Henkilökunnan tulee aina noudattaa ilmoitusvelvollisuutta. Esihenkilö vastaa järjestelmään kirjattujen tapahtumien käsittelystä sekä korjaavien toimien toimeenpanosta.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu palvelua antaneessa toimintayksikössä. Yksikön henkilöstö ja esihenkilö ottavat asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliamiehen saadakseen apua ja neuvoa asian käsittelyssä.

Jos asia ei selviä on asiakkaalla asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Jos palvelua saanut asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, voi muistutuksen tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen. Muistutuksen tulee olla selkeä kuvaus asiasta; milloin ja missä tapaus sattui, mihin ollaan tyytymättömiä. Muistutus tulee toimittaa toimintayksikköön esihenkilölle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Esihenkilön tulee kirjata ja käsitellä muistutus sekä vastata siihen kirjallisesti. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin on muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen vastaukseen ja toimenpiteisiin, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle. Lisätietoja ja ohjeistus kantelun tekemiseen <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

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, yhteisökokouksessa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, Attendon verkkosivujen (attendo.fi) palautekanavan kautta.

Asiakastytyväisyyskyselyt yksikössä toteutetaan kerran vuodessa. 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.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa.

Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan:

Anette Karlsson
Sosiaali- ja potilasasiamies, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

0405142535

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Eri hyvinvointialueiden sosiaaliasiamiehien yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Tyrskyn ilmoitustaululla sekä internetissä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokainen asukas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, arkea ohjaavan kirjallisen asumisensuunnitelman. Lisäksi asumisensuunnitelman laadintaan voivat osallistua asukkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asumisensuunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asukkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Suunnitelma laaditaan yhden kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta tai palvelutoiminnan aloittamisesta. Suunnitelma arvioidaan ja tarkistetaan 6 kuukauden välein sekä asukkaan tilanteen muuttuessa. Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: toimintakyvyn arviointimittari ja Attendon Elämänlaadun Check-lista sekä RAI-CMH arvioinnit. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitetävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Seuraamme myös asukkaiden tyytyväisyyttä säännöllisesti ja kirjaamme siitä asiakirjoihin. Asukastyytyväisyyskysely toteutetaan kaikille asukkaille ja heidän läheisilleen kolme kertaa vuodessa. Lisäksi kysymme palautetta ja sitä otetaan vastaan yhteisen arjen lomassa jatkuvasti. Palautetta voi jättää myös anonyymisti Attendon verkkosivujen kautta.

Toimintamme tavoitteena on varmistaa asukaslähtöinen toiminta, joka perustuu asukkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asukasvaatimusten täyttämiseen palvelumme kaikissa vaiheissa. Toimimme tiimimäisenä organisaationa, joka mahdollistaa yksilön ja koko henkilöstön osallistumisen jatkuvaan toiminnan kehittämiseen sekä tehtävien suunnitteluun. Korostamme toiminnassamme asukkaidemme osallisuutta, ja käytämme yhteisöhoitollisia menetelmiä (yhteiset kokoontumiset, joista pidetään muistiota) talon toiminnan yhteisessä suunnittelussa ja kehittämisessä.

Yksilövastuinen kuntouttava työote

Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaajapari. Tästä kerrotaan asukkaalle ja hänen suostumuksellaan omaisille, läheisille, edunvalvojalle ja muille tahoille tarvittaessa. Omaohjaaja keskustelelee asukkaan kanssa ainakin kerran viikossa tai he käyttävät kahden keskeistä aikaa muuhun toimintaan. Asukkailla on tämän lisäksi mahdollisuus aina tarvittaessa keskustella ohjaajien kanssa. Omaohjaajana toimii sosiaali- ja terveysalan koulutuksen (lähihoitaja, sairaanhoitaja tai sosionomi) saanut henkilö.

Omaohjaajalle kuuluvia keskeisiä tehtäviä on mm.

- Laatii ja päivittää asumisen suunnitelman yhdessä asukkaan, omaisten, läheisten ja kuntatilaajan kanssa.
- Esittelee asumisen suunnitelman työryhmälle
- Huolehtii asumisen suunnitelman seurannasta yhdessä työryhmän kanssa ja tekee kuukausittaiset yhteenvedot suunnitelman etenemisestä, myös asukkaan arvion huomioiden, asiakirjoihin
- Syvenyty asukkaan elämänkuuluun, taustaan ja tilanteeseen
- Huolehtii muun työryhmän kanssa, että suunnitelmat ovat ajan tasalla, ja tiedot ja suunnitelmat ovat asianmukaisesti kirjattuna (käytössämme on Hilkka-asiakastietojärjestelmä)
- Vastaa siitä, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet, kodintarvikkeet, sekä henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet
- Ohjaa ja tukee yhdessä muun työyhteisön kanssa asukasta hänen päivittäisissä toiminnoissaan
- Sopii läheisen, edunvalvojan ja kuntatilaajan kanssa, miten tarvittavat hankinnat tehdään
- Tekee yhdessä asukkaan kanssa hänelle oman henkilökohtaisen viikko-ohjelman
- Vastaa asukkaalle tarpeellisten ja tarkoituksenmukaisten palveluiden saamisesta (kela, sos.tt, koulu jne.) ja avustaa erilaisten tukien (asumistuki, hoitotuki) hakemisessa ja tarvittavien liitteiden hankkimisessa
- Kirjaa Hilkan kalenteriin kuntouttamissuunnitelman mukaiset ja lääkärin määräämät kontrollit (esim. verenpaine, pulssi, paino, vuosikontrolli), sekä huolehtii, että ne toteutuvat ja tukee yhdessä koko työyhteisön kanssa asukasta terveyspalveluiden käytössä
- Tukee yhteyttä omaisiin ja läheisiin
- Vastaa asukkaan kanssa hänen asunnon yleisilmeen siisteydestä ja viihtyisyydestä ja vaatekaappien ym. järjestyksestä

Kuntoutusote: ”Asukkaan kannustus ja rohkaisu yrittämään itse, mutta tukien!”

Kuntouttava työtöemme on voimavaralähtöinen ja perustuu positiiviseen ihmiskäsitykseen ja olemassa olevien voimavarojen kartoitukseen ja tukemiseen. Palveluiden sisältö määräytyy kunkin asukkaan yksilöllisistä tarpeista lähtien. Asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi korostamme kaikissa palveluissamme ehkäisevää, aktiivista ja haittoja vähentävää työtöetta. Asukkaan omatoimisuutta tuetaan: kaikessa toiminnassa asukkaita otetaan mukaan toimintaan tai tuetaan ja ohjataan heitä toimimaan itse.

Lapinjärven Tyrsdyn toiminta rakentuu talon tehtävien lisäksi erilaisista ryhmätöiminoista, jotka tukevat asukkaan kuntoutumista (Elämäntaitoryhmä, liikunta, rentoutus, psykoedukaatio jne.) Ruokahuoltoon ja aterioiden suunnitteluun asukkaat saavat valmiuksia yhteisten aterioiden valmistuksen yhteydessä sekä ruokien esillepanossa. Oman tilanteensa mukaan asukkaat voivat valmistaa aterioita myös omassa kodissaan, tarvittaessa ohjaajan tukemana. Oppilaitosten ja opiskelijoiden kanssa teemme yhteistyötä ja suunnittelemme yhteistä toimintaa. Lisäksi asukkaat omien vahvuuksiensa mukaan ideoivat ja toteuttavat omia ryhmiä. Yhteisöllistä tekemistä ja virkistystöimintaa mietitään yhdessä asukkaiden kanssa. Juhlapyhät, syntymäpäivät ja teemaviikot huomioidaan vuoden kulussa ja yhdessä suunnitellaan mukavaa toimintaa erityispäiville. Viikonloput erotetaan arkipäivistä käytännössä vapaamman yhdessä olemisen ja tekemisen kautta. Viikonlopu toimintaa mietitään yhdessä kulloinkin talossa olevien asukkaiden kanssa. Yhteinen tekeminen voi olla esimerkiksi säiden sallieessa ulkoilua, pelaamista, saunotaan, katsellaan elokuvia tai leivotaan.

Haittoja vähentävä työtöe Lapinjärven Tyrsksyssä:

- Positiivista ihmiskäsitystä ja pienten ja isojen toimintakyvyn eri osa-alueiden kartoitusta ja osaamisen tukemista
- Asukkaan toiveiden kuulemistä
- Luottamuksen ja toivon vahvistamista suhteessa asukkaan elämään, muihin ihmisiin ja ympäröivään yhteiskuntaan
- Yksilöllisyyttä kunnioittava toimintatapa
- Yhteisiin tavoitteisiin sitoutumista
- Toiminta on asukkaan itsenäistä selviytymistä tukevaa
- Kuntouttavaan työtöeseen kuuluu tiedon välittäminen
- Asukkaan elämän tyytyväisyyden maksimointi, psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kohottaminen
- Asukkaan sosiaalisen statuksen ylläpidon tukemista tai muuttuneen tilanteen hyväksyminen
- Asukkaan kannustusta ja rohkaisua yrittämään itse, samalla tukien ja rinnalla kulkien
- Komplikaatioiden synny estoa asukkaan sairauden oireiden kanssa
- Jatkuva ja järjestelmällinen kirjaaminen elämänlaadun toteutumisen arvioimiseksi ja kehittämiseksi

Meillä on hyvät verkostoitumisvalmiudet ja mahdollisuudet tukea asukasta sosiaalisten suhteidensa ylläpitämiseen ja lisäämiseen verkostoissaan. Asukkaan omien verkostojen tukemista toteutetaan hänen omia toiveitaan kuunnellen mm. asioinnin ohjaamisessa ja järjestämisessä (kyyditysten ja joukkoliikenteen käytön tukemisella) ja muun läheis- ja ystävyyhteydenpidon tukemisella (internet, kirjeet, puhelinliikenne). Asukas on myös aktiivinen toimija tarvittaessa omaohjaansa tuella ammatillisten verkostojen kanssa tehtävässä työssä.

Omaisten ja läheisten huomioiminen

Läheiset ja ystävät ovat aina tervetulleita Tyrskyyn ja heidät otetaan aktiivisesti mukaan asukkaan elämään ja asumiseen, asukkaan näin halutessaan. Asukas ja hänen tarpeensa sekä elämäntilanteensa otetaan huomioon heti alusta saakka yksilöllisesti. Meille on tärkeää, että asukas kokee Tyrskyn kodikseen, missä on hyvä olla ja ylläpitää turvallisesti omia vahvuuksiaan arjen askareissa. Usein asukkaat tarvitsevat intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta elämänsä ja terveytensä tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Asukkailla on ollut elämässään runsaasti ikäviä kokemuksia ja pettymyksiä ja siksi lähestymme asukkaita heidän omien vahvuuksien ja voimavarojen kautta. Vahvistamme heidän itsetuntoaan ja yhdessä rakennamme myönteistä minäkuvaa, tarjoamme onnistumisen kokemuksia ja mahdollisuuden mielenterveyden eheytymiseen.

Yhteydenpito omaisten ja läheisten kanssa on luonnollisesti aina jatkuvaa, asukkaan niin toivoessa. Omaisille ja läheisille on "avoimet ovet" keskusteluun. Haluamme luoda ilmapiirin, jossa omaiset ja läheiset tuntevat olevansa tervetulleita oman läheisensä kodissa.

Omaisten ja läheistentapahtumia järjestämme kaksi kertaa vuodessa. Näiden tapahtumien ohjelmaan kuuluu ajankohtaisista tapahtumista ja asioista tiedottaminen, talon asukkaiden ja henkilökunnan yleiset terveiset, omaisten ja läheisten kuuleminen ja yleinen keskustelu. Tapahtumissa on tilanteen mukaan virkistävää toimintaa ja tarjoulua. Asukkaiden nimeämille omaisille ja läheisille lähetetään tiedotteet ja kutsut ajankohtaisista tapahtumista ja aiheista.

Tyrskyn toiminnasta ja tapahtumista sekä arjesta ja juhlasta viestimme myös sosiaalisessa mediassa kuitenkin jokaisen asukkaan ja henkilökunnan yksityisyyttä kunnioittaen. Tyrskyn viikko-ohjelmasta löytyy yhteisökokouksen ja yhteisökahvien lisäksi esimerkiksi asiointipäivät sekä säännöllisiä ryhmiä (muun muassa korva-akupunktioryhmä), saunapäiviä unohtamatta. Asukkaille laaditaan tarpeen niin vaatiessa myös henkilökohtainen viikko-ohjelma.

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asukkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

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

Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan muun muassa päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksivälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa tarvittaessa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Ruokahuollosta arjessa vastaa yksikön työntekijät, olemme rekrytoimassa kokkia. Yksikössä toimiva keittiötyöntekijä valmistaa aamupalan, lounaan, päiväkahvit ja päivällisen, joka lämmitetään iltavuoron toimesta. Iltapalan laittaa esille iltavuoron ohjaajat.

Aamupala 8–9.30
Lounas 11–12
Päiväkahvi 14–14.30
Päivällinen 16.30–17.30
Iltapala 19.30–20.30

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään muun muassa, erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön yli 65-vuotiaille asukkaille laadimme myös MNA-arvion. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 12 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa myös keittiön omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

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

Lapinjärven Tyrskyssä on oma keittiö, missä ruoka valmistetaan. Yksikössä toimii ruoka- ja siivoushuollosta vastaava henkilö. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, erityisesti mielenterveyskuntoutujille suunniteltu kokonaisuus. Keittiöhenkilökunnan tukena ovat Attendon omat ateriapalvelupäälliköt, jotka seuraavat, valvovat ja kehittävät Attendo-kotiemme ateriapalveluita. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Juhlapäivät (myös asukkaiden omat merkkipäivät) huomioidaan aterioissa. Aterioihin sisältyy aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin. Yöaikaan on tarjolla hedelmiä. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Asukkaita ohjataan ja kannustetaan huolehtimaan oman asunnon siisteydestä omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan. Henkilökunta kuitenkin auttaa ja varmistuu siisteystason riittävydestä. Asukkaita avustetaan pyykkihuollossa. Siisteystä huolehditaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Attendon puhtauspalveluiden koordinaattori seuraa, valvoo ja kehittää Attendo kotien puhtauspalveluja. Ateria- ja puhtauspalveluilla on oma omavalvontasuunnitelma mikä on osana säännöllisiä auditointeja. Asukkaat voivat halutessaan osallistua talon sisä- ja ulkotilojen siisteyden ylläpitoon sekä ruokahuoltoon työtoiminnan kautta. Työtoiminnasta ja tehdystä työstä maksetaan asukkaille korvaus työosuusrahana. Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteystä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

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

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

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

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 terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialue. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Järjestämme tarvittaessa yhteistyöpalavereita Itä-uudenmaan hyvinvointialueen yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi asukkaiden hoidollisissa asioissa järjestämme tarpeen mukaan verkostopalavereita ja olemme aktiivisesti hoitavaan tahoon, mikäli asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Lähin päivystävä sairaala on Porvoon sairaala.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Työohje löytyy palo- ja pelastussuunnitelman liitteistä. Kuolemantapausten sattuessa ollaan yhteydessä hälytyskeskukseen ja tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

Asukkaiden terveydenhoidon järjestelyt

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Heillä on yleensä hoitokontakti terveyskeskuksessa ja usein myös päihde- ja psykiatrian poliklinikalla. Jokaisen asukkaan terveydentilaa seurataan jatkuvasti muun muassa raportoinnin avulla sekä keskustelemalla asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Noudatamme lääkärin määräyksiä terveydentilan seuraamiseksi ja muun muassa tarpeellisten laboratorionäytteiden ottamisessa noudatetaan aina lääkärin ohjeita. Lääkärikontrollit ja muut terveyskeskuskäynnit kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden lääkäri-, röntgen- ja laboratorio- sekä hammashoitopalveluista vastaa asukkaiden kotikunnat ja sijaintikuntamme Lapinjärven julkisen terveydenhuollon palvelut.

Lääkehoidosta on olemassa kirjalliset toimintaohjeet ja lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai lääkahoito-olosuhteiden tai prosessin merkittävästi muuttuessa. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla ohjaajilla ja sairaanhoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat. Asukkaiden lääkitys ja hoidon tarve tarkistetaan ja muutokset kirjataan kirjausohjeidemme mukaisesti. Lääkäri tarkistaa lääkityksen vähintään puolen vuoden välein. Kaikki ohjaajat saavat lisä- ja täydennyskoulutusta lääkehuollosta, ensiavusta sekä kirjaamisesta.

Asukkaita tuetaan ja opastetaan hoitamaan lääkehoitoa mahdollisuuksien mukaan itsenäisesti. Työntekijät valvovat lääkähoidon toteutumista. Yksikön lääkähoidon kokonaisvastuu on yksikön sairaanhoitajalla tai lääkähoidosta vastaavalla lähihoitajalla ja lääkärillä. Lääkähoido voidaan tarvittaessa toteuttaa myös annosjakelua hyödyntäen. Asukkaan turvallisesta ja oikeasta lääkähoidosta huolehtivat aina työntekijät. Jokaisen asukkaan lääkehoitoa valvotaan ja vastuuta lisätään yksilöllisesti asukkaan valmiuksien ja kuntoutumisen edetessä. Hoitotoimenpiteitä toteutetaan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman sekä lääkärin määräysten mukaan huomioiden yksikön mahdollisuudet. Tarvittaessa asukas ohjataan jatkohoitopaikkaan esim. sairaalaan. Asukkaalla on myös mahdollisuus asua yksikössä, kotonaan elämänsä loppuun saakka.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asukkaat saavat terveyspalvelut hyvinvointialueiden perusterveydenhuollon ja/tai erikoissairaanhoidon kautta. Lisäksi tarvittaessa käytetään lähiterveysaseman palveluja (mm. laboratoriapalvelut). Terveyttä edistetään huolehtimalla asukkaiden lääkähoidosta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Lääkähoidon vaikuttavuutta seurataan päivittäin. Lääkkeet annetaan valvotusti. Tarvittaessa huolehditaan lääkärin ohjeiden mukaisesti mm. verenpaine-, pulssi-, -paino- ja verensokeri-seurannat. Asukkaiden terveysasioita seurataan ja kirjataan päivittäin Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa Tyrskyn ohjaaja jalkautuu asukkaan mukaan mm. lääkärikäynneille.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Annika Karvinen

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 yksikönjohtaja Jenni Lehtimäki sekä sairaanhoitaja Annika Karvinen. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkähoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkähoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkähoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja Annika Karvinen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkähoidon osaamista.

Yksikön lääkähoidosta vastaa

Lääkähoidosta vastaavan sairaanhoitajan tehtävät ovat lääkehoitosuunnitelman päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa, lääkähoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, henkilökunnan perehdytys, asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelman kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, lääkähoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkähoidon toteutuksen suunnittelu, asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, lääkähoidon dokumentointi ja ohjaus sekä tiedon välittäminen ammattihenkilöille ja asukkaalle. Yksikön johtajan tehtävänä on lääkepoikkeamien vieminen laaturjestelmään, henkilökunnan lääkelupien hallinta ja koulutusten järjestäminen.

Lääkähoidosta vastaa aina lääkäri, mutta lääkkeiden vaikutusten seuranta on kaikkien asukkaan hoitoon osallistuvien velvollisuus. Etenkin mielenterveys- ja päihdepalveluissa pitkäaikaissairaat ja monilääkityt asukkaat saattavat asioida apteekissa useammin kuin muissa terveydenhuollon yksiköissä. Tärkeää on, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt välittävät tietoa mahdollisista lääkähoidon ongelmatilanteista muille hoitoon osallistuville, asukkaalle itselleen ja hänen läheisilleen. Attendo-kodin henkilökunnan vastuulla on informoida havaitusta lääkähoidon vaikuttavuudesta tai sivu- ja haittavaikutuksesta hoitavaa lääkärinä.

Kaikki asukkaan hoitoon osallistuvat seuraavat lääkkeiden vaikutuksia havainnoimalla asukkaita jokaisessa vuorossa. Lisäksi vaikutuksia seurataan tarvittaessa säännöllisellä painon, verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin mittauksilla. Henkilökuntaa huolehtii myös, että asukkaat käyvät lääkärin ohjeenmukaisissa verikokeissa säännöllisesti. Henkilökunta seuraa myös asukkaiden mm. tarvittavien lääkkeiden kulutusta ja arvio niiden vaikutuksia ja pyrkii tekemään kirjauksen lääkkeen vaikutuksesta asukastietojärjestelmään. Asukastietojärjestelmään kirjataan jokaisesta asukkaasta jokaisessa vuorossa huomioita. Lääkemutoksen vastaanottaja päivittää lääkityslistan, tulostaa uuden listan lääkehuoneeseen ja huolehtii, että muutokset tehdään myös jaettuihin dosetteihin. Yksikössä käytetään informaation kulun varmistamisessa päivittäisiä suullisia raportteja, hiljaista raporttia ja viestintää asukastietojärjestelmän avulla. Poikkeavissa tilanteissa ollaan yhteydessä joko asukkaan hoitotahoon/terveysasemaan tai suoraan

<p>päivystysapuun. Kaikki asukkaalla epäillyt lääkehoidon ongelmat esitetään lääkärille, näitä ovat esimerkiksi epäillyt haittavaikutukset tai lääkkeiden ottamiseen liittyvät haasteet.</p>
<p>Työvuoroon on nimetty yksi lääkevastaava, joka on lääkeluvan suorittanut työntekijä. Lääkevastaavalla on lääkekaapin avain mukanaan ja hän huolehtii, että lääkehuoneen ovi on aina lukossa. Lääkevastaava huolehtii työvuoronsa aikana, että asukkaat saavat oikeat lääkkeet oikeaan aikaan, myös erikseen jaettavat lääkkeet kuten inhalaatiot ym. Lääkevastaava (vuorossa) vastaa lääkemuutoksista tiedottamisesta vuoronsa aikana. Huolehtii riskijätteen asianmukaisesta hävittämisestä vuoronsa aikana sekä lääkehävikin merkitsemisestä. Huolehtii PKV-lääkeseurannasta. Raportoi mahdollisista lääkepoikkeamista vuoronsa aikana asianmukaisesti. Perehdyttää lääkehoidosta tarvittaessa. Jos lääkehoitoon osallistuu vuoron aikana muita työntekijöitä, tulee heidän nimensä olla myös lääkehuoneen avaintenseurantalomakkeessa, tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi lääkeluvan suorittamisen kliiniset näytöt.</p> <p>Lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu päivittää vähintään kerran vuodessa lääkehoitosuunnitelma ja siihen liittyvien muutoksien päivittäminen käytäntöön yhdessä yksikön johtajan kanssa. Vastata osaltaan lääkehoidon osaamisen ja toimivuuden varmistamisesta sekä lääkehoidon toteuttamisen valvonnasta. Yksikön sairaanhoitaja perehdyttää henkilökunnan lääkehoidon toimintatapoihin ja ottaa vastaan lääkehoidon kliiniset näytöt ja valvoo teoriaosuuksien suorittamisen. Hän myös huolehtii, että asukkaan voimassa oleva lääkitys tulee säännöllisesti tarkastettua lääkärin kanssa. Sairaanhoitaja tunnistaa asukkaan lääkehoidon tarpeen ja mahdollisen muutostarpeen ja esittää asiat lääkärille. Hän myös osallistuu lääkehoidon toteutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja seuraa lääkehoidon vakuuttavuutta. Sairaanhoitaja dokumentoi lääkehoitoon liittyviä asioita sovitulla tavalla ja ohjaa lääkehoidon toteutusta. Välittää tietoa muulle työryhmälle, asukkaille ja omaisille osaltaan.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Yhteistyö on aktiivista eri toimijoiden ja asukkaan verkostojen kanssa (mm. sote -palvelut, edunvalvonta, eri viranomaiset) , kuitenkin aina kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja sopien siitä asukkaiden kanssa.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalveluin mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>4.4.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p>

a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,6 työntekijää/asukas ympärivuorokautisessa asumisessa, 0,3 työntekijää/asukas yhteisöllisessä asumisessa ja 0,1 työntekijää/asukas tuetussa asumisessa.

Tyrskyn esihenkilö on Jenni Lehtimäki ja koulutukseltaan sosionomi. Yksikössä on sairaanhoitaja, 2 sosionomia ja 4 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 avustava henkilö. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Koko henkilöstö osallistuu työnohjaukseen kerran kuukaudessa, mahdollisuus myös yksilötyönohjaukseen on.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaiennat, 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], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Tyrskyn henkilöstö on perehdytetty asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

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 määrittellään 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 henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Lapinjärven Tyrsky toimii Uudellamaalla Porlammin keskustassa yhdessä tasossa, omassa rakennuksessaan. Tyrsky sijaitsee osoitteessa: Ruhantie 2, Porlammi. Rakennus on suunniteltu asumisen palveluille ja omaa erittäin hyvät tilat vaativaankin palveluun.

Tyrskyn kodit ovat 20 m² tai 25 m² yksiöitä ja niissä on henkilökohtaiset wc- ja suihkutilat. Kodeissa on peruskalustus (sätky, petivaatteet, matto, pöytä, tuoli). Asukkaat saavat luonnollisesti kalustaa/sisustaa kotiaan myös itse. Asukaspaikkoja rakennuksessa on yhteensä 35, luvanvaraisia asuntoja 25. Asunnot jakautuvat kahteen siipeen niin, että toisessa siivessä on 20 ja toisessa 15 kotia. Siipien keskelle sijoittuvat kaikki yhteiset tilat: yhteinen oleskelu- ja ruokailutila, neuvottelutila, keittiö, sauna, pyykkihuoltotilat, erillinen lääkehuone, toimisto, henkilökunnan sosiaalitilat, omansa miehille ja naisille sekä käynnit terasseille. Lisäksi molemmissa siivissä on oma oleskelutila asukkaille.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä huomioidaan eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas sekä turvallinen ja pihalla voi liikkua on esteettömästi. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihasuunnittelussa on huomioitu asukkaiden tarpeet yhteisen ajanvieton osalta ja pihalla on hoidettuja kulkuväyliä ja pihakalusteita. Kiinteistö sijaitsee keskeisellä paikalla Porlammin keskustassa ja julkisten liikenneyhteyksien läheisyydessä. Kylältä löytyy kioskikauppa.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Asukkaita ohjataan ja kannustetaan huolehtimaan oman asunnon siisteydestä omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan. Henkilökunta kuitenkin auttaa ja varmistuu siisteytason riittävydestä. Asukkaita avustetaan pyykkihuollossa. Siisteydestä huolehditaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Attendon puhtauspalveluiden koordinaattori seuraa, valvoo ja kehittää Attendokotien puhtauspalveluja. Ateria- ja puhtauspalveluilla on oma omavalvontasuunnitelma mikä on osana säännöllisiä auditointeja.

Asukkaat halutessaan voivat osallistua talon sisä- ja ulkotilojen siisteyden ylläpitoon sekä ruokahuoltoon työtoiminnan kautta. Työtoiminnasta ja tehdystä työstä maksetaan asukkaille korvaus työosuusrahana.

Tyrskyssä on asukkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Omaohjaajat vastaavat yhdessä asukkaan kanssa pyykkihuollon toteutuksesta.

- Asukaiden asunnoissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- 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 muistimerkinnät.

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

Yksikössä on käytössä ovihälytyn sekä tallentava kameravalvonta, kameravalvonnasta vastaa Securitas. Ulko-ovi on lukittuna 24/7 asukkailla on kulkulätkät ja oven vieressä on kameralla varustettu ovisummeri. Tarvittaessa kulkurekisteriä voidaan tiedustella kulkutunnisteita ylläpitävältä toimijalta.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Yksikön työntekijöillä ja asukkailla on kulkutunnisteet, joilla pääsee sisään ja ulos 24/7. Lisäksi yksikön pääovella on ovisummeri, jossa myös video- ja puhetoiminto sisätiloista. Yksikössä on tallentava kameravalvonta yleisiin tiloihin, sekä lääkehuoneeseen. Ulko-ovien toimivuudesta vastaa huoltoyhtiö.

Työvuorossa käytetään vartijakutsupainiketta. Kutsu menee Securitakselle ja käynnistää prosessin välittömästi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Securitas Oy, hälytyskeskus p. 020 491 2600

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

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

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita ym. Asukkaan omaohjaaja yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen, jotta asukkaalle saadaan käyttöön tarpeelliset apuvälineet. 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 kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointiä sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta on sairaanhoitajalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Annika Karvinen, sairaanhoitaja, 041 7323122

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 IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Jenni Lehtimäki
0417322775
jenni.lehtimaki@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset toteuttamissuunnitelmat. 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, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

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


Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäistä auditointia ei ole toteutettu uuden asumisyksikön kohdalla. Tulevaa auditointia ei ole sovittu.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Tyrskyn ohjaajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - viikko-ohjelman mukainen toiminta - parempi tiedon kulku <p>Tyrskyn asukkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mielekäs tekeminen ja arki 	<p>Tyrskyn ohjaajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedon kulku-> raportille vain oleelliset asiat - Selkeämpi työnjako, jonka johdosta enemmän keskeytyksetöntä työaikaa - yhteisökokous säännöllisesti joka tiistai <p>Tyrskyn asukkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omien mielipiteiden ja ajatusten/ideoiden tuominen yhteisökokouksissa tai palautelaatikon välityksellä tiedoksi ohjaajille 	<p>Tyrskyn ohjaajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarkastellaan muutoksien toteutumista vähintään kuukausittain palaverissa <p>Tyrskyn asukkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aina ja kokoajan kohti tavoitetta 	<p>Tyrskyn ohjaajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - on jokaisen vastuulla huolehtia siitä, että saa tarvitsemansa ajan, sekä mahdollistaa keskeytyksetöntä työaikaa myös työkaverille - Jokainen huolehtii osaltaan myös siitä, että esim. yöohjaajalle siirtyy oleelliset tiedot vapaiden ajalta

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
19.3.2024 Porlammilla	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Jenni Lehtimäki

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/opus_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-jatietosuojaaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

Henkilötietolaki_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa

sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

Sosiaaliasiamies

812/2000 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
Sosiaalihuollon asiakaslaki

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus

- laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.
- saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan.
- saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi sosiaalihuollon toteutuksessa.
- saada tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja.
- tehdä muistutus huonosta palvelusta ja kohtelusta.

Milloin sosiaaliasiamieheen otetaan yhteys?

- Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä, jos asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat.
- Omainen miettii, saako läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia.
- Sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminut epäasiallisesti.
- Asiakas ei ymmärrä tehtyjä päätöksiä, sopimuksia tai laskelmia.
- Asiakas käyttää sosiaalipalveluja ja pohtii omaa asemaa.
- Asiakas haluaa saada puolueetonta tietoa eri lakien soveltamisesta ja asuinkuntien käytännöistä sosiaalihuollossa.
- Asiakas haluaa tietää oikeuksistaan asiakkaana.

HUS

Jenni Hannukainen

Sari Herlevi

Ninni Purmonen

Taru Salo

Teija Tanska

Sosiaali- ja potilasasiamies

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Neuvonta 09 310 43355

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiamies

Mannerheiminkatu 20 K, 3. kres, Porvoo

anette.karlsson@itauusimaa.fi

040 5142535

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A, Järvenpää

sosiaaliasiamies@sosiaalitalo.fi

040 027 7087

Attendo 

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

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

- sosiaaliasiamies Satu Loippo puh. [+358 505996413](tel:+358505996413)

Normaalit aukioloajat

- Maanantai 12:00 - 15:00
- Tiistai - Torstai 09:00 - 12:00

Kunnat:

Ypäjä, Hausjärvi, Humppila, Janakkala, Loppi, Hattula, Riihimäki, Jokioinen, Hämeenlinna, Forssa, Tammela

Kymenlaakson hyvinvointialue

Pirkko Haikara

Sosiaali- ja potilasasiamies
Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto
Salpausselänkatu 40 A, Kouvola
pirkko.haikara@socom.fi
040 7287313

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiamies
sosiaaliasiamies@pajatha.fi
03 819 2504

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi: sosiaaliasiamies@pirha.fi

Akaa, Urjala: satu.loippo@pikassos.fi

Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat: sosiaaliasiamies@merikratos.fi
Punkalaidun, Sastamala: sosiaaliasiamies@tukitalo.com

Kainuun hyvinvointialue

Kainuun hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavana toimii:

Sosiaaliasiavastaava
Tiina Komulainen
Puhelinneuvonta 044 797 0548
ma-ti ja to klo 8–11