

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Villa Stella Palveluntuottajan Y-tunnus: 2101354-8		Kunnan nimi: Hartola Kuntayhtymän nimi: Hyvinvointialue: Päijät-Hämeen hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Kotisalo			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Hartola			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 45 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Terveystie 2			
Postinumero 19600		Postitoimipaikka Hartola	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Miia Suominen		Puhelin 044 407 2140	
Sähköposti miia.suominen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 4.11.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen-vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta PHHYKY saanut tiedon 13.11.2019		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.11.2019	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistöhuolto: RTK-palvelu. Arkisin 7-15 Sami Mäki, puh. 044 535 1340. Muina aikoina päivystysnumero 044 083 4201. Jätekuljetus: Kuljetus- ja jätehuolto Seppo Hynninen Ky			

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

Toiminta-ajatus

Kotisalossa toiminta-ajatuksenamme on tuottaa asukkaillemme hyvää sekä yksilöllistä hoitoa. Huolehdimme asukkaiden viihtyvyydestä erilaisin keinoin esimerkiksi viriketoiminnan ja arjen pienten tapahtumien avulla. Asukkaiden ulkoilu on meille tärkeää ja uskomme raittiin ulkoilman tuottavan asukkaille hyvää mieltä ja oloa. Haluamme, että meillä on turvallista asua ja huolehdimme asukkaiden turvallisuudesta.

Hoivakodissamme on 45 asukaspaikkaa. Tarjoamme tehostettua palveluasumista ja lyhytaikaista hoivaa, esim. omaishoidon vapaapäivien ajalle. Kotisalon yhteydessä on myös vuokra-asuntoja seniori-ikäisille. Asunnoissa voi asua itsenäisesti tai ostaa itselleen tarvitsemansa palvelut.

Huomioimme Kotisalossa asukkaita yksilöllisesti ja teemme jokaiselle asukkaalle oman hoitosuunnitelman yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Huomioimme asukkaiden toiveita hoidon ja tarpeiden suhteen. Nautimme yhdessä Kotisalon ympärillä olevasta luonnosta. Sen mahdollistavat huonollakin säällä isot lasitetut parvekkeet sekä iso, osittain katettu terassi. Pihaltamme löytyy myös grillikatos ja huvimaja. Kesäisin pääsemme nauttimaan ruokailu- ja kahvihetkistä em. tiloissa. Kesäaikana pelaamme ulkona erilaisia pihapelejä, järjestämme grillijuhlia ja teemme ainakin yhden retken yhdessä valittavaan kohteeseen. Talvisin toteutamme erilaisia virikkeitä sisätiloissa ja ulkoillemme aina sään salliessa.

Kotisalossa asukas voi asua elämänsä loppuun asti, saaden saattohoitoa yksilöllisiä tarpeita kunnioittaen.

Toiminta-ajatuksemme pyrkii asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja elämän hetkien laadukkuuteen. Haluamme, että toimintamme asukkaidemme arjessa koostuu inhimillisistä kohtaamisista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Arvoista Osaaminen näkyy hoivakodissamme yksilöllisenä hoitotyönä sekä yksilöllisenä kohtaamisena. Pyrimme huomioimaan ja kuulemaan asukkaan toiveita. Omahoitaja viettää asukkaan kanssa viikoittain omahoitajahetkiä, joissa hoitaja on vain asukasta varten. Arvo Sitoutuminen näkyy hoivakodissamme yhteisinä pelisääntöinä, joita jokainen on sitoutunut noudattamaan ja ne on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Meillä on yhdessä tekemisen meininki. Voimme luottaa toinen toisiimme.

Arvo Välittäminen näkyy aitona asukkaista välittämisellä ja luomme heille turvallisen ilmapiirin. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen. Yksikössämme toimii nimetty Asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa jalkauttaa arvot ja erinomainen palvelu yksikön arkeen. ASKO-valmentaja toimii esimerkkinä ja muistuttaa arvojen merkityksestä työssämme. Hän pitää henkilöstölle arvokokouksia kolmen kuukauden välein. Olemme sitoutuneet noudattamaan yhteisiä arvoja ja arvostamme myös asukkaita sekä toisiaamme, kaikki me olemme yhdessä Kotisalo.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Kotisalon henkilöstöön liittyvät riskit;** mahdollinen puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Uuden työntekijän perehdytykseen nimetään aina vakituisessa työsuhteessa oleva henkilö, joka vastaa perehdytyksen toteutumisesta. Vuorotyön vuoksi henkilökunta käy säännöllisissä tarkastuksissa työterveyshuollossa. Vaara- ja uhkatilanteet pyritään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tunnistamaan ennaltaehkäisevästi. Näitä tilanteita varten henkilökunta on koulutettu ja käytössämme on turvapainikkeet. Infektioita ja tarttuvia tauteja torjutaan varotoimilla, joiden tietojen päivittämisestä vastaa hygieniayhdyshenkilömme. Saamme tarttuviin tauteihin liittyvää ohjeistusta ja ohjeita myös Päijät-Sotesta.
- **Kotisalon lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen; Lääkehoidosta vastaa aina koulutettu, lääkeluullinen hoitaja. Jokainen lääkkeitä käsittelevä henkilö on saanut perehdytyksen yksikön lääkehoitoon. Heidän osaamisensa on varmistettu lääkehoidon osaamisen (LoVe) tenteillä sekä lääkehoidon näytöillä. Perehdytyksen, tenttien ja näyttöjen perusteella koulutetulle hoitajalle myönnetään lääkehoitolupa, joka on voimassa viisi (5) vuotta kerrallaan. Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys; lääkehuoneen lämpötilaa seurataan säännöllisesti kerran vuorokaudessa ja poikkeamista raportoidaan välittömästi. Ohjeita epäselvissä tilanteissa kysytään sopimus

apteekistamme Hartolan apteekista. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan aina poikkeamalomakkeelle ja käsitellään sovitun prosessin mukaisesti. Lääkekulutuksen seuranta; kuluista seurataan niiden lääkkeiden osalta, joihin apteekki seurannan velvoittaa. Lisäksi lääkkeiden säilytys tapahtuu lukitussa tilassa/ kääryissä ja niihin on pääsy vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely; tietoja käsitellään GDPR suositusten mukaisesti, kaikki henkilötietoja sisältävä materiaali hävitetään tietosuojajätteeseen eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Henkilökunta käy GDPR-koulutuksen ja se on heille pakollinen.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoituksessa noudatetaan 9.10.2020 päivitetyn vanhuspalvelulain mukaista mitoitusta. Kotisaloon miehitys on vuoden 2022 alusta vanhuspalvelulain mukaisesti 0,6. Kaikissa kolmessa ryhmäkodissa on koulutettua henkilökuntaa joka vuorossa, tehtävänkuvat ja vuorokohtaiset tehtävät ovat selkeästi kirjattu. Työntekijät tekevät joka työvuorossa myös työnsuunnittelua yhdessä työryhmän kanssa. Teemme Kotisalossa yhdessä työtä henkilökunnan kanssa sen eteen, että olemme hyvämaineinen ja laadukasta asukastyötä toteuttava, haluttu työyksikkö.
- **Kotisaloon tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat ovat esteettömät. Hoivakodin tilat ovat kahdessa eri kerroksessa. Kulunvalvonta- järjestelmä on käytössä ja Kotisalossa henkilökunnan kulkeminen tapahtuu kulkulätkillä, jotka ovat henkilökohtaisia. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkahoitajan avaimissa olevalla kulkulätkällä, avaimet kuitataan joka vuorossa otetuksi ja palautetuksi erilliseen seurantalomakkeeseen. Sairaanhoidajilla ja hoivakodin johtajilla on myös kulkuoikeus omassa lätkässä lääkahuoneeseen. Liikkumisen turvallisuus; hoivakodilla on esteettömät käytävät, ei kynnyksiä. Kerrosten välillä liikkumista varten on hissi. Apuvälineet ja laitteet huolletaan säännöllisesti ja niihin apuvälinevastaavat antavat tarvittaessa käyttökoulutusta. Paloturvallisuus, hoivakodissa on sprinklerijärjestelmä sekä automaattisesti lähtevä hälytys hälytyskeskukseen. Palotaulusta hoivakodin 2.kerroksesta, (entinen pääsisäänkäynti) voidaan katsoa mistä huoneesta hälytys tulee. Nostot ja siirrot, nostoissa ja siirroissa käytetään niihin tarkoitettuja apuvälineitä ja pyritään kahden hoitajan läsnäoloon siirtoja ja nostotilanteissa tapaturmien välttämiseksi. Uhkaava käytös, hoitajilla on käytössään turvapainikkeet. Hälytys menee kaikkiin hoivakodissa oleviin puhelimiin (ryhmäkodit, sh, hoivakodin johtaja). Tapaturmat, tapaturman sattuessa arkena hoitoon hakeudutaan työterveyshuoltoon tai omaan terveyskeskukseen, viikonloppuna ja päivystysaikana hoitopaikka on Akuutti24 Päijät-Hämeen keskussairaalassa.
- **Kotisaloon tiedottamiseen liittyvät riskit;** Tiedottamiseen käytämme hilka-potilastietojärjestelmän viestintämahdollisuutta. Kaikilla on velvollisuus viestejä lukea jokaisessa työvuorossaan. Lisäksi tiedottamiseen käytetään suullista tiedottamista. Syksyllä 2020 on henkilökunnan käyttöön otettu Atso-järjestelmä koko Attendossa. Sen kautta saa nopeasti tiedotettua arjen asioista, ja henkilökunta saa nopeasti tiedon myös Attendon ajankohtaisista asioista. Asukkaiden asioita Atsossa ei viestitä. Omaisviestinnässä käytetään puhelimitse, sähköpostilla ja suullisesti tapahtuvaa viestintää. Kiireetöntä tietoa lähetetään omaisille myös postilla.

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastaa hoivakodin johtaja Miia Suominen ja tiiminvetäjä Sari Aaltonen. Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvistä riskeistä vastaa Sari Aaltonen. Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvistä riskeistä vastaa Miia Suominen. Yksikön tiloihin liittyvistä riskeistä vastaa apuvälineiden huollon ja perehdytyksen osalta Miia Suominen, paloturvallisuuden ja turvallisuuskävelyiden osalta turvallisuusvastaava Janina Sarvilahti ja Miia Suominen, kulunvalvonnan osalta Miia Suominen. Tiedottamiseen liittyvistä riskeistä vastaa Miia Suominen sekä jokainen henkilökunnan jäsen vastaa omasta toiminnastaan tiedottamisessa.

Toimintamallit näkyvät arjessa niin, että osa-alueiden vastaava huolehtii uusimman tiedon jakamisesta ja uuden työntekijän perehdyttämisestä oman vastualueensa asioissa. Turvallisuusvastaava järjestää hoivakodissa ns. turvallisuuskävelyt kaksi kertaa vuodessa, joissa käydään läpi kaikki hätäpoistumistiet, sammuttimet, väestönsuojatilat, palotaulu sekä kerrataan muita palotilanteeseen liittyviä asioita kuten vuodepotilaan pelastaminen. Lisäksi turvallisuusvastaava huolehtii näiden em. asioiden läpi käymisestä aina uuden työntekijän aloittaessa yksikössä.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien 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)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystyöntekijöiden 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 tavanomaisen varotoimen 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
- lääkehoito: 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 suojaruusuilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksikköihin:* 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 astmaatikoita ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojaruusuilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoitu 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisisa 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 myöhemmänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset 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, laatu- ja poikkeamat ja riskit.

1. Kotisalon poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmästä tallennettuna. Poikkeamat käsittelee aina yksikön johtaja, joka käy poikkeamat läpi henkilöstön kanssa kuukausittain palaverissa. Poikkeamiin pyritään löytämään juurisyyt ja ennaltaehkäisemään tilanteiden uusiutuminen. Tarvittaessa prosesseja kehitetään poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden pohjalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomakkeen täyttää tilanteessa ollut henkilö ja palauttaa laatukoordinaattorille, joka tallentaa poikkeaman edellä mainittuun laatuohjelmaan.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu- ja poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan vastaavien tilanteiden uusiutumisella toimenpiteestä huolimatta sekä keskustellaan tilanteista työkokouksissa kuukausittain. Kotisalon henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu- ja poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

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

3. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Kotisalossa ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-aseimalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Lisäksi ohje ja lomakkeita löytyy hoitajien kansiliasta ja Valo-opiskelumateriaaleista. Kotisalon johtaja 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. Yksikön johtajan on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, aluepäällikkö Marita Siipola, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön johtaja vastaa siitä, että jokainen Kotisalon työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.
4. 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.
5. Muutoksista tiedottaminen Kotisalossa:
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään Kotisalossa 2 viikon välein säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan käsitellyt asiat.
6. Tiedottaminen:
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

Kotisalon johtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Yksikössämme omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö Miia Suominen

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonnta suunnitelma on luettavissa/ nähtävissä hoivakodin tuloaulassa. Aina uuden asukkaan muuttaessa omaisille johtaja kertoo mistä suunnitelma löytyy. Uusille työntekijöille vastuu perehdyttävä kertoo omavalvontasuunnitelman paikan, johtaja omassa hallinnollisessa perehdytyksessään varmistaa vielä, että uusi työntekijä on saanut tämän tiedon. Omaavonntasuunnitelman lukeminen sisältyy perehdytykseen. Kotisalon omavalvontasuunnitelma löytyy myös sähköisessä muodossa henkilökunnan ja kenen tahansa luettavaksi/käyttöön.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Kotisalossa seurataan uuden asukkaan vointia ja arvioidaan palvelutarpeita yhdessä työryhmän kanssa. Sairaanhoidajat arvioivat omalta osaltaan asukkaan avun tarvetta. Kotisalon oma lääkäri tapaa myös uuden asukkaan noin kuukauden sisällä Kotisaloon muuttamisesta. Lääkäri tekee oman arvioin asukkaan terveydentilasta ja palvelutarpeista sen pohjalta. Kotisalossa on käytössä omahoitajamalli. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja sekä omahoitajan varahenkilö. Kotisalossa omahoitaja huolehtii asukkaan hoitosuunnitelman tekemisestä, omaisyhteistyöstä, hoitoneuvottelun järjestämisestä ja omahoitajajohdetun pitämistä. Kotisalossa palvelutarpeen arviointia tekee myös omahoitaja joka kirjaa tarpeet ja tavoitteet hoitosuunnitelmaan. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna myös erilaisia mittareita, kuten MMSE, RAI, MNA. Asiakastietojärjestelmän merkintöjä hyödynnetään myös arvioita tehdessä.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

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

Fysioterapeutti osallistuu omahoitajien kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaan ja RAI:n tekoon. Fysioterapeutti arvioi itse kenelle hän tekee toimintakykyä mittaamia testejä, kuten esim SPPB.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Kotisalossa huomioidaan asukkaan toiveita päivittäisissä toimissa. Pitkät aamu-unet, iltasauna, television lempiohjelman muistaminen ja iltapäiväkahvit yhdessä asukkaan seurassa ovat pieniä, mutta äärimmäisen tärkeitä asioita asukkaillemme. Näitä pieniä, mutta tärkeitä asioita huomioimme Kotisaloon arjessa, ja kannustamme asukkaita tuomaan toiveitaan julki. Jos asukas ei itse pysty niitä kertomaan, on yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa keino saada niitä selville. Otamme Kotisalossa huomioon myös asukkaan sanattoman viestinnän; ilmeet ja eleet. Uuden asukkaan muuttaessa hoivakotiimme pidämme hoitoneuvottelun, noin kuukauden sisällä muutosta, jossa käydään läpi asiakkaan toiveita hoidon suhteen. Muuton yhteydessä annetaan asukkaalle/omaiselle elämäntietokortti täytettäväksi, tässä lomakkeessa selvitetään esimerkiksi asiakkaalle tärkeitä asioita. Voimavara suunnitelmassa kartoitetaan tavat ja tottumukset, terveydentila ja läheisyhteistyö. Asiakas osallistuu kykyjensä mukaan suunnitelman tekemiseen.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

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 Atendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on N-asemalla henkilökunnan saatavilla. Kotisaloon rajoittamistoimenpiteistä on laadittu exel-tilukko, jonka päivittämisestä ja ylläpitämisestä vastaavat hoivakodin sairaanhoitajat. Sairaanhoitaja huolehtii toimenpiteiden mahdollisen jatkamisedotuksen lääkärille määräaikaan mennessä. Rajoittamistoimenpiteet arvioidaan yhteistyössä henkilökunnan ja yksikön lääkärin kanssa kolmen kuukauden välein. Tällä pyritään estämään se, ettei turhia rajoittamistoimia jää turhaan päälle. Exel-tilukko on kirjattu asukaskohtaisesti mitä rajoittamistoimenpiteitä Kotisalossa on käytössä ja mihin asti lupa on voimassa. Kotisalossa käytetään rajoittamistoimenpiteinä ainoastaan hoivasängyn laitojen nostamista ylös ja hygieniahäälärin yöaikaista käyttöä. Muutamalla asukkaalla on tarve turva-/haaravyön käyttöön pyörätuolissa istuessa. Tämä on myös rajoittamista. Mikäli tilanne rajoittamisen suhteen muuttuu, lääkäri arvioi tilanteen uudelleen. Mitään turhia rajoitteita Kotisalossa ei ylläpidetä ja rajoittamiseen on aina oltava painavat asukasturvallisuuteen liittyvät perusteet.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Tilanne käsitellään henkilökunnan kanssa esimiehen toimesta järjestetyssä tilaisuudessa ja siitä laaditaan aina muistio. Tilaisuudessa sovitaan seuranta tapa ja aikataulu.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Kotisalossa asukkaat saavat kertoa mielipiteensä ja esittää toiveita hoitonsa suhteen, me kuuntelemme heitä. Asukkaille aloitetaan asukaspalaverit heti, kun vallitsevat poikkeusolot helpottavat. Näissä kokouksissa heillä on mahdollisuus tuoda esiin omia toiveita hoivakodin viriketoimintaan, ravitsemukseen, hankintoihin sekä muihin asioihin, jotka ovat asukkaista lähtöisin. Henkilökunta kyllä kysyy ja kuuntelee asukkaiden toiveita koko ajan. Omaiset ovat Kotisaloon toiminnassa monella tavalla osallisina ja heitä kuullaan sekä heidän toiveitaan pyritään huomioimaan arjessa. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään isompi omaistapahtuma; kesäjuhlat ja joulujuhlat. Lisäksi omaisille lähetetään kuulumisia kirjeitse kolme kertaa vuodessa. Valitsevien poikkeusolojen vuoksi Kotisalossa ei ole voitu järjestää yllä mainittuja tilaisuuksia. Myöskään omaiset eivät ole vierailleet Kotisalossa niin usein kuin aikaisemmin vaikka se on heille mahdollista voimassa olevia ohjeita noudattaen. Omahoitaja pitää yhteyttä omaisten kanssa vähintään kerran kuukaudessa. Aina asukkaan voinnin muuttuessa omaisiin ollaan yhteydessä, ellei toisin ole omaisten kanssa sovittu. Omaiset ovat aina tervetulleita Kotisaloon ja pyrimme ylläpitämään hyvää yhteistyötä omaisten kanssa. Omaisille on aina tarjolla kahvia sekä kaikkiin Kotisaloon tilaisuuksiin omaiset ovat tervetulleita. Henkilökunta pyrkii aina huomioimaan omaiset ja olemme kiitollisia jokaisen omaisen käynnistä. Omaisten kanssa sovimme yksilöllisesti, miten he haluavat yhteydenpidon toteutuvan ja mitä odotuksia heillä on yhteistyöstä jo asukkaan muuttovaiheesta lähtien.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Päijät-Hämeen hyvinvointialue kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies, 03 819 2504, puhelinpalveluaika maanantai, tiistai ja torstai klo 9.00 – 12.00 ja keskiviikko klo 9.00 – 15.00 tai sähköposti sosiaaliasiamies@paijath.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Kotisalossa sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä eteisen aulassa.

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista Hyödynnämme asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa RAI-järjestelmän tuottamaa tietoa. Kaikille Kotisaloon asiakkaille tehdään RAI-arviointi kaksi kertaa vuodessa.

Kotisalossa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy kuntouttavana työotteena, yksilöllisten tarpeiden huomioimisena, itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena sekä mielekkään arjen mahdollistamisena. Kotisalossa on yhdessä asukkaiden kanssa laadittu viriketoimintasuunnitelma koko vuodelle, jota tarkennamme pitkin vuotta yhdessä asukkaiden kanssa. Omahoitaja huolehtii oman asukkaansa pääasiallisesta omaisyhteistyöstä omaisten kanssa sovitulla tavalla. Arjessa pyrimme huomioimaan myös omaisten toiveita asukkaan hoidon suhteen niin pitkälle kuin se on mahdollista itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö koetaan hoivakodissamme tärkeäksi. Hoivakodin johtaja järjestää omaisille erilaisia tilaisuuksia ja kaksi kertaa vuodessa vietämme yhteisiä juhlia tai tilaisuuksia omaisten kanssa. Lisäksi kolme kertaa vuodessa hoivakodin johtaja lähettää sähköisesti kirjeen hoivakodin kuulumisista kaikille omaisille. Omahoitaja ja sairaanhoitaja edistävät asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia hoitosuunnitelman mukaisesti erilaisin hoitotyön keinoin esimerkiksi säännölliset fysiologiset mittaukset ja mielenfilan arviointi haastatellen ja havainnoiden. Hoivakodissamme ulkoilu on yksi toimintakyvyn ja hyvinvoinnin erittäin tärkeä edistämiskeino ja ulkoilua toteutetaan päivittäin. Myös muun viriketoiminnan koemme erittäin tärkeänä mielekkään arjen järjestämisessä. Asukkaiden keskuudessa suosittuja ovat jumpat, leivonta, muistelu, laulaminen, elokuvat ja ikisuosikki bingo. Tanssiminen on myös asukkaista mukavaa. Musiikkivieraat ovat pidettyjä asukkaidemme keskuudessa ja näitä vierailijoita käy meillä Kotisalossa. Poikkeusolot ovat vaikuttaneet ulkopuolisten vierailijoiden ja esiintyjien määrään. Myös hengellisyys on monille asukkaille tärkeää, ja tässä teemme yhteistyötä Hartolan seurakunnan kanssa.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolen vuoden välein tai asukkaan voinnin muuttuessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen ja lääkemuuotosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoidosta tehdään kirjaukset potilastietojärjestelmään, lääkityksen vaikutusta seurataan. Sairaanhoitajat seuraavat kirjauksien sisältöä ja arvioivat omalta osaltaan lääkityksen vaikutuksia asukkaan voinnissa.

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

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

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

Kotisaloon ateriat valmistetaan Attendo Kaislan satelliittikeittiössä Sysmässä. Arkipäivisin lounas ja päivällinen kuljetetaan lämpimänä Kotisaloon. Kotisalossa on myös oma keittiö. Siellä työskentelee 2 kokkia. He valmistavat aterioita Hartolan ja Sysmän kunnan päiväkoteihin ja kouluihin. Kotisaloon he valmistavat aterioiden lisukkeita esim. salaattit, kasvikset ja leipovat. Aamiaista aletaan tarjoilla klo 6.45 alkaen ja sitä tarjoillaan joustavasti asukkaan tottumukset ja tavat yksilöllisesti huomioiden, lounas tarjoillaan klo 11.30, päiväkahvi tarjoillaan klo 14, päivällinen tarjoillaan klo 17 sekä iltapala tarjoillaan klo 19.30–20.30 välillä joustavasti asukkaan tottumukset ja tavat yksilöllisesti huomioiden. Lisäksi asukas saa aina juotavaa ja pientä syötävää halutessaan. Yöpalaa tarjoillaan myös tarvittaessa. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö Sari Lehtinen. Sähköposti sari.lehtinen@attendo.fi, puh. 044 494 2499.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Kotisalossa on sähköisessä perehdytyskansiossa ohjeistukset käsihygieniasta. Lisäksi käsienpesu altaiden yhteydessä on ohjeet käsienpesuun ja desinfektioon. Infektioaikana hoivakodin ovissa on käsihygieniasta muistuttava ohjeistus omaisia ja vierailijoita varten. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Kotisalossa on nimetty hygieniasta vastaava lh, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa Kotisaloon henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Hygieniavastaava seuraa asukasasiakirjamerkintöjä hygienian toteutumisen osalta, esimerkiksi että jokaisen asukkaan suihku toteutuu säännöllisesti. Hän seuraa kirjauksista, että ihon kuntoa seurataan, mahdollisista alkavista painehaavoista löytyy asianmukaiset kirjatut, sekä ennaltaehkäisevät ja korvaajat toimenpiteet. Hygieniavastaava yhdessä Kotisaloon johtajan kanssa huolehtii, että henkilökunnalla on uusin tieto infektioista ja niiden torjunnasta sekä konsultoi tarvittaessa PHHA:n Ikääntyneiden palveluista hygieniahoitajaa. Hygieniavastaava toimii myös yhdyshenkilönä hygieniahoitajan kanssa.

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 Hartolan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Keväällä 2022 Kotisalossa on tehty kaikille asiakkaille suun ja hampaiden kunnan tarkastus suuhygienistin toimesta. Tarvittavat jatkotoimenpiteet on ohjelmoitu Hartolan hammashoitolaan.

Kiireetön sairaanhoito: Kotisalossa asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Pihlajalinnan osoittama vastuulääkäri. Lääkäri käy hoivakodissa kaksi kertaa kuukaudessa, lisäksi viikoittain on lääkärin puhelinkierros. Lääkäriä voidaan aina konsultoida puhelimitse virka-aikana. Pieniä toimenpiteitä tai tutkimuksia voidaan tehdä myös läheisissä terveyskeskuksissa Hartolassa tai Sysmässä. Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan arki-iltoina geriatrisen osaamiskeskuksen lääkäripalvelua ja muina aikoina Akuutti24 lääkärinä tai päivystysapua numerosta 116 117. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja Kotisaloon henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö; lääkärin määräyksestä kotisairaala voi toteuttaa esimerkiksi asukkaan kipupumppu hoitoa tai suonensisäistä antibioottihoitoa. Kotisairaalaan yhteyden ottaa Kotisaloon sairaanhoitajat. Lisäksi palliatiivinen kotisairaala ottaa tarvittaessa vastuun saattohoitotilanteesta, sieltä asukas saa esimerkiksi tarvittavat kipulääkkeet.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito; Päijät-Hämeen keskussairaala, Akuutti24. Sairaanhoitolähete kirjoitetaan ja tulostetaan asukkaan mukaan päivystykseen tai ensihoitajille. Kotisalossa on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen-työohje, säilytetään sähköisessä muodossa N-asetalla Kotisaloon omassa perehdytys kansiossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Kotisaloon on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, säilytetään sähköisessä muodossa N-asetalla Kotisaloon omassa kansiossa.

Äkillisessä kuolemantapauksessa tiedotetaan Kotisaloon johtajaa tai hänen sijaistaan välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Terveyttä edistetään ja seurataan muun muassa seuraavilla mittauksilla; verenpaineen seuranta lääkärin ohjeiden mukaan, lämmön seuranta tarvittaessa oireiden mukaan, verensokerin seuranta lääkärin ohjeiden mukaan ja aina lisäksi tarvittaessa, laboratoriokokeet lääkärin määräysten mukaan tai aina oireiden mukaan tarvittaessa. Säännöllisesti kuitenkin kaikilta asukkailta vuosittain. Ravitsemusta seurataan ruokahalun seurannalla, MNA testillä ja painon mittauksella säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Fysiologiset mittaukset on ohjelmoitu päiväkalenteriin, josta sen toteutumista on helppo seurata. Hoivakodissa tehdään muistitesti, MMSE, aina toimintakyvyn alentuessa sekä vähintään kerran vuodessa. Asukkailla tehdään RAI-arviointi kaksi kertaa vuodessa tai aina voimien oleellisesti muuttuessa. Mittaukset ja seuranta väli on kirjattuna hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmaan päivitetään aina tarvittaessa mutta vähintään kerran puolessa vuodessa. Päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja. Lääkitystä seurataan lääkkeen vaikutuksen seurannan keinoin ja tehdään asianmukaiset kirjatut potilastietojärjestelmään. Lääkityksen arvioinnista vastaa lääkevastaava lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Liikunnasta huolehditaan ulkoilemalla viikoittain ja järjestämällä erilaisia toimintatuokioita viikoittain.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinnan lääkäripalvelun vastuulääkäri sekä sairaanhoitajat Sari Aaltonen ja Mia Honkapää.

Vastuulääkäri käy kaksi kertaa kuukaudessa Kotisalossa. Muutoin hän on tavoitettavissa puhelimitse virka-aikaan. Sairaanhoitaja raportoi lääkärille muutokset asukkaiden terveydentilasta sekä on tarpeen mukaan akuuteissa asioissa yhteydessä Kotisaloon lääkärin lääkärinkierrosten ulkopuolella.

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 Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja ja sairaanhoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on, sh Sari Aaltosella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Sairaanhoitajan toimenkuvaan kuuluu lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi. Samoin asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, dokumentointi ja ohjaus sekä tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille. Lääkärin määräyksen jälkeen lääkemuutokset pyritään tekemään viimeistään seuraavan päivän aikana. Apteekista tilataan uudet lääkkeet akuuttitilauksena, jolloin lääkkeet saapuvat samana päivänä ma-pe. Lääkelistat päivitetään heti muutoksen tultua. Lääkelistojen tarkastus tehdään kahden viikon välein, samalla kun sairaanhoitaja tarkastaa uudet ANJA-annosjakelupussit. Vuoron lääkevastaavan lähihoitajan tehtäviin kuuluu (sairaanhoitajan poissa ollessa), lääkehoidon toteutus, vaikuttavuuden arviointi ja dokumentointi sekä tiedon välittäminen asiakkaalle, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Pihlajalinnan osoittama vastuulääkäri.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Mikäli asukas joutuu lähtemään esimerkiksi päivystykseen, ensihoitajille tehdään mukaan sairaanhoitolähetteen, jossa on kirjattuna asukkaan diagnoosit, viimeaikainen vointi ja lähettämisen syy. Mukana on aina lisäksi ajantasainen lääkelista ja fysiologiset mittaukset. Sairaanhoitajan läheteessä on mainittuna kaikki oleellinen tieto jatkohoitopaikkaan. Lisäksi läheteessä on 24/7 puhelinnumero Kotisaloon, josta lisätietoja voi tarvittaessa kysyä. Tietosuoja asioissa noudatamme tietosuojalakia, esimerkiksi käytämme turvapistia asukkaiden tietojen välittämiseen eri toimijoiden välillä. Yhteistyötä teemme terveyskeskuksen kanssa, laboratorion kanssa, kotisairaalan kanssa, Hartolan apteekin kanssa ja Päijät-Hämeen keskussairaalan eri tahojen kanssa. Asukkaamme käyttävät tarvittaessa tilanteen vaatimusten mukaisesti joko taksia tai ambulanssia.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Kotisaloon ostettujen palveluiden ja tuotteiden laatua, kuntoa ja käytettävyyttä seurataan, jotta pystymme antamaan niistä tarvittaessa palautetta Attendon hankintoihin tai suoraan ne toimittaneelle yritykselle.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Kotisaloon hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Kotisaloon hoitohenkilömitoitus on 0,60 tt/ asiakas. Mitoitukseen ei ole laskettu mukaan Kotisaloon johtajaa, 1–2 siivoojaa eikä hoitoapulaisia.

-Kotisaloon johtaja on Miia Suominen

-Kotisalossa on yhteensä 2 sairaanhoitajaa ja 24 lähihoitajaa (sisältää keikkatyöntekijät) sekä 5 hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 5 (1 siivooja, 3 hoitoapulaista).

-Lisäksi Kotisalossa on satunnaisesti lähinnä lähihoitaja opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Kotisaloon 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 sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

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, haastatteluvaihto, 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], työsuhteen tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotisaloon uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan alkuperehdytyksestä vastaa Kotisaloon johtaja. Jatkoperehdytyksestä vastaa nimetty/nimetty perehdyttäjät.

Kotisaloon hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös Kotisalossa työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytysmateriaalit ovat sähköisessä oppimisympäristö Valossa. Osan materiaaleista uusi työntekijä käy läpi itsenäisesti. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Oppimisympäristöön jäävät merkinnät, kun sisältö on käyty läpi.

Omahoitajan tehtäviin perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä. Omahoidettavien asioihin perehdytetään potilasasiakirjamerkinnöistä, epikriiseistä, omaisten kanssa keskustelemalla, ja asukkaan kanssa keskustelemalla. Myös aikaisemmista hoitopaikoista voidaan pyytää tietoja, jos asukas/omainen antaa siihen luvan.

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

Kotisaloon 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 johtajan tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa sekä osittain remontoituissa tiloissa. Yksikössämme on yhteensä 45 asiakashuonetta. Huoneet ovat pinta-alaltaan 24,5–33 m². Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Pihalla on grillikatos ja huvimaja sekä istutuksia. Piha-alue on osittain aidattu, joten se on turvallinen myös muistisairaille.

Yksikössä on 3 ryhmäkotiä (15 huonetta/ ryhmäkoti). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Kahdessa ryhmäkodissa on iso, lasitettu parveke ja yhdessä on oma terassi. Hoivakodissa on kolme yhteistä saunaa ja pesuhuonetta.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä

•valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.

- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Kotisalon piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Kotisalossa yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen ryhmäkodeissa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että normaali tilanteessa isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

- Asukashuoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa tai tarpeen mukaan
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin kerätään ja lajitellaan asianmukaisesti.
- Teemme Kotisalossa säännöllisiä hygieniamittauksia.

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

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

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

Kotisalossa on käytössä 9Solution-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajien työpuhelimiin). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Kotisalossa on käytössä kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna ja ovissa on koodilukot. Pääoven vieressä on ryhmäkotien ovipuhelimit ja puhelinnumerot yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lähihoitaja Ella Vanhatalo 044 407 2141

Lähihoitaja Anne Peltonen 044 407 2141

Hoivakodin johtaja Miia Suominen 044 407 2140

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohje löytyy N-asemalla sähköisenä olevasta Kotisalon perehdytyskansioista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, ja sähkökäyttöiset sängyt. Asiakkaan omahoitaja ja sairaanhoitaja (sekä tarvittaessa fysioterapeutti) huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotisalon työntekijät on perehdytetty yksikössä käytettäviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Miia Suominen 044 407 2140, miia.suominen@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset sähköisessä muodossa N-asetalta perehdytys kansiota. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutamisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Miia Suominen 044 407 2140, miia.suominen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

--	--	--	--

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Allekirjoitus	Nimenselvennys

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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