

OMAVALVONTA SUUNNITELMA

Hoivakoti Heikinhelmi

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)	15
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	15
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	15
4.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	16
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	16
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	18
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	19
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	20
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	20
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	21
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	22
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO	22
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	23
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	24
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	24
4.4.1 HENKILÖSTÖ	25
4.4.2 TOIMITILAT	27
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	29
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	29
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	30
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	32
11. LÄHTEET	33
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	33

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Pieksämäki
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Eloisa
Toimintayksikön nimi	
Attendo Heikinhelmi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Pieksämäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Luvanvaraiset palvelut/asumispalvelut/ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen/tuettuun asumiseen 15 + 12	
Toimintayksikön katuosoite	
Heikinlammentie 12	
Postinumero	Postitoimipaikka
77570	Jäppilä
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
Pirkko-Liisa Pylvänäinen	044 494 2652
Sähköposti	
pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.3.2018 (Dnro V/80393/2017)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Tehostettu palveluasuminen ja tuettu asuminen (3.2.22 alkaen)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 11.1.2018	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.1.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Kiinteistöhuolto Coor, jonka alihankkijana Pieksämäen Talohuolto Piha- ja puutarha-alueen kunnossapito: Pihasuunnittelu Vanamo	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Heikinhelmi on ikäihmisten hoivakoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista sekä tuettua asumista. Hoivakotiin asukas voi tulla itse maksavana tai kaupungin palvelusopimuksella. Hoivakodin asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa sosiaali- ja terveystalvveluja.

Hoito ja huolenpito perustuvat yksilölliseen, asukkaan tarpeista ja toiveista lähtevään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omaisten/läheisten ja omahoitajan kanssa. Palvelusuunnitelman mukaisesti asukasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, esim. fysioterapia, kampaaja ja jalkahoito.

Tehtävämme on hoivakodissamme turvata asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun saakka tai hoitosuhteen päättymiseen asti. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset-, psyykkiset- ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokemaa hyvää elämänlaatu.

Visiomme on "vahvistamassa ihmistä", mikä tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen, niin että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuansa parannetaan.

Hoivakodissa elämme tavallista arkipäivää iloineen ja suruineen. Perushoidon lisäksi asukkaille halutaan tarjota hyvää elämää. Syntymäpäivät, juhlapyhät, vierailevat esiintyjät ja ohjattu virikkeellinen toiminta luovat iloa ja yhdessä tekemisen ja kokemisen tunnelmaa.

Hoivakodissamme myös kuoleman kohtaaminen on osa työtämme. Saattohoidossa pyrimme tukemaan ja hoitamaan yksilöllisesti kuolevaa ihmistä inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Saattohoidossa olevan asukkaan omat ja läheisten toiveet otetaan huomioon parhaan mukaan. Jos asukkaalla on hoitotahto, sitä kunnioitetaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

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.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo,

yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan sekä näkyvät mm. asukkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo

Heikinhelmen työntekijät ovat tietoisia asukkaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä keskeisistä säädöksistä. Tavoitteenamme on edistää asukkaidemme hyvinvointia ja osallisuutta niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.

Hoivakodissamme jokainen asukas on arvokas ja kaikkia kohdellaan samanarvoisesti. Kaikki asukaamme saavat tarvitsemansa hoivan ja palvelun tasavertaisesti, kuitenkin asukkaan yksilöllisyys huomioon ottaen. Käytännössä oikeudenmukaisuus näkyy yhdenvertaisena kohteluna, syrjimättömyytenä ja ihmisarvon kunnioittamisena.

Yksilöllisyys

Pyrimme elämään niin kuin kotona. Asukas saa käyttää omia vaatteitaan ja kalustaa oman asunnon omilla tutuilla huonekaluilla sekä tavaroilla. Asukkaan omaiset ja läheiset on aina tervetulleita hoivakotiimme. Asukkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan. Käytännön hoidossa ja huolenpidossa pyrkimyksenä on oppia tuntemaan asukas kokonaisuutena, hänen henkilökohtainen elämänsä historia, muistot, mieltymykset, tavat ja tottumukset.

Ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen

Jokaista asukasta kohdellaan ainutkertaisena yksilönä. Asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan huomioiden henkilökohtaiset elämänarvot ja elämäntyyli. Asukasta puhutellaan hänen toivomuksensa mukaisesti. Hoidon ja hoivan toteutuksessa huomioidaan luottamuksellisuus, inhimillisyys sekä rehellisyys. Kaikkia työntekijöitä koskee salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, mikä sitoo heitä vielä hoito- ja työsuhteen päätyttyäkin.

Itsemääräämisoikeus ja autonomia

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen oikeutta itsenäiseen, hyvään elämään ja hoitoaan koskevaan päätöksentekoon edistetään. Asukkaan osallisuutta tuetaan mm. huolehtimalla siitä, että hoito toteutetaan mahdollisimman pitkälle yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Lähtökohtana on, että myös niiden asukkaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan. Heidän tahtonsa tulee selvittää mahdollisuuksien mukaan ja hoitotahtoa kunnioittaa. Työntekijät noudattavat itsemääräämisoikeutta koskevia säädöksiä ja lakeja sekä rajoittamistoimenpiteissä toimitaan aina asukkaan edun mukaisesti. Hoivakodissa aikataulujen suhteen joustetaan. Nukkumaanmeno ja heräämisajoissa huomioidaan jokaisen toiveet yksilöllisesti tietyin rajoituksin esim. lääkkeen ottoajat huomioiden.

Hyvän tekeminen

Heikinhelmessä tarjoamme asukkaillemme turvallisen ympäristön ja ilmapiirin. Tavoitteenamme on luoda luottamuksellinen suhde asukkaaseen, jotta hän tuntee olonsa turvalliseksi ja tietää, miten saa apua, asukkaalle annetaan riittävästi aikaa keskusteluun, häntä kuunnellaan ja hänen kysymyksiinsä vastataan.

Jokaiselle arkipäivälle pyritään järjestämään mielekästä tekemistä ja ohjelmaa. Hoitajat vastaavat yhdessä päiväaikaisen toiminnan suunnittelusta ja toteuttamisesta. Hoivakodissa käy säännöllisesti seurakunta sekä vieraillevia esiintyjä.

Jokaiselle asukkaalle annetaan myös henkilökohtaista aikaa asukkaan omien toiveiden mukaan. Se voi olla lukemista, jutustelua, valokuvien katselua yms.

Heikinhelmessä toimii nimetty ASKO (asiakaskokemus) -valmentaja, joka yhdessä yksikön esimiehen kanssa ylläpitää hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla. Keskusteluja pidetään aina neljännesvuosittain aiheena mm. hyvä kohtaaminen, palautteen antaminen ja saaminen sekä yhteistyön parantaminen asukkaiden läheisten kanssa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- Henkilöstöön liittyviä riskejä aiheuttavat mm. puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyy monia riskejä. Kaikki lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat ovat yhdessä vastuullisia lääkitysturvallisuudesta sekä vaaratapahtumien oikea-aikaisesta ja asianmukaisesta raportoisesta. Heikinhelmen lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna ja kuvattuna lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistamisen periaatteet, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, menettelytapa lääkepoikkeama- ja läheltä piti-tilanteissa sekä lääkekulutuksen seuranta.
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit kohdistuvat useimmiten henkilötietojen käsittelyyn tai salassapito ja vaitiolovelvollisuuden noudattamiseen.
- Tiedottamiseen liittyvät riskit voivat liittyä tiedon/tiedottamisen puutteeseen, tiedon lähettämiseen ja sen vastaanottamiseen sekä salassapitoon tai vaitioloon.
- Palvelun tuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit, esim. puutteellinen henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, osaamisen puutteet ja epäselvät tehtävien kuvat lisäävät palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyviä riskejä.
- Yksikön tiloihin kohdistuvat mahdolliset riskit liittyvät tilojen kunnossapitoon ja niiden esteettömyyteen ja turvallisuuteen sekä kulunvalvontaan.
- Apuvälineiden ja laitteiden kuntoon ja käyttöön liittyvät riskit

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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta. Työyhteisön yhteisissä palavereissa riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla. Epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Heikinhelmessä suoritetaan säännöllisin väliajoin riskien arviointi. Riskien arvioinnin avulla pyritään tunnistamaan vaaratekijät ja riskit, arvioimaan riskien suuruus ja niiden merkitys. Attendon hoivayksiköissä suoritetaan sisäinen auditointi vuosittain. Auditoinnista vastaa aluepäällikkö yhdessä laatu- ja turvallisuuden kanssa.

Kuluttajakemikaaleihin liittyvät riskit

Kemialliset aineet voivat väärään paikkaan joutuessaan tai väärällä tavalla käsiteltynä aiheuttaa vaaraa niin asukkaille kuin työntekijöillekin. Kemiallisten aineiden osalta tärkeää on ymmärtää, mitkä ovat näitä aineita, miten vakavia riskejä niihin sisältyy ja miten niitä säilytetään. Henkilökunnan tulee myös olla tietoinen, miten niitä käytettäessä suojaudutaan. Kaikkia kemiallisia aineita (esim. käsitiskiaine, siivousaineet, pyykinpesuaineet) säilytetään lukitussa kaapissa/huonetilassa, jonne on pääsy henkilökunnan avaimella. "Yksikön nimi" käytössä olevat kemialliset aineet on luetteloitu ja henkilökunta tutustuu siihen osana puhtauspalvelusuunnitelman perehdytystä. Luettelo on koko henkilöstön saatavilla N-asemalla.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelyssä. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia ja se vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työntekijän kyky oppia virheistä on huomioitava sekä kyky muutoksessa elämisessä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Perehdytys

Perehdyttämisestä vastuussa on paitsi koko henkilöstö ja johtaja myös perehdyttävä itse. Attendolla on käytössä Valo verkko-oppimisympäristö, joka sisältää erilaisia perehdytysmateriaaleja ja koulutuksia kaikille Attendon työntekijöille. Työntekijä saa jo ensimmäisenä työpäivänään perehdytyslomakkeen täytettäväkseen. Lomake toimii perehdytyksen runkona kulkien käsi kädessä Valosta saatavan materiaalin kanssa. Osa perehdytyksestä käydään läpi itsenäisesti Valosta, osa yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa. Heikinheimessä esim. lääkeperehdytyksen antaa sairaanhoitaja. Perehdytys tapahtuu aina työajalla työkoneella. Esihenkilö huolehtii perehdytyksen aikataulusta ja sen etenemisen seurannasta. Esihenkilö myös varmistaa, että työntekijän tunnukset ja järjestelmät toimivat ja kaikki työn edellyttämät luvat ovat kunnossa esim. lääkehoitolupa. Perehdytys on suoritettava kahden kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta, jonka jälkeen esihenkilö ja perehdyttävä allekirjoittavat perehdytyslomakkeen. Attendo Oy:ssä on linjattu, että yksikön johtajan tehtävänä on tarkistaa ennen työsuhteen alkamista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeus. Perehdytyksen onnistumista seurataan säännöllisesti toteutettavalla henkilöstötyytyväisyyskyselyllä.

Henkilöstöön liittyvät riskit

Vuorotyö

Yksikön johtaja vastaa vuorotyöhön liittyvistä riskeistä työvuorosuunnittelun osalta, mutta jokaisen työntekijän tulee itse huolehtia, että lepoa ja palautumista tulee riittävästi työvuorojen välillä ja vapaapäivinä. Heikinheimessä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta (YSOSTES). Hoivakodin jokaisessa työvuorossa on oltava lääkeluvallinen hoitaja. Työvuoroja suunniteltaessa pyritään ottamaan huomioon työntekijöiden toiveet. Attendolla on käytössä työntekijöille selain/mobiili sovelluspohjainen työvuoro-ohjelma Essi, johon työntekijä voi laittaa ennalta omat toiveensa ja näin toteuttaa itse työvuorosuunnittelulla omaa työssäjaksamista. Attendon ohjeistuksen mukaisesti työvuoroja suunnitellaan korkeintaan kuusi peräkkäin ja ylipitkistä päivistä sovitaan erikseen paikallisesti ja työntekijäkohtaisesti.

Yövuorojen jälkeen pyritään antamaan kaksi kokonaista vapaapäivää. Työvuorot suunnitellaan huomioiden riittävät lepoajat. Työvuorosuunnitelma tehdään aina kuudeksi viikoksi kerrallaan yksikön johtajan toimesta.

Vaara- ja uhkatilanteet

Vaara- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä ja ennakoinnissa on työntekijällä osavastuu yksikön johtajan lisäksi. Usealla Heikinhelmen asukkaalla on todettu muistisairaus. Osalla muistisairailta on sairauteen liittyviä käytöshäiriöitä. Attendolla on ohjeistus aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen. Hoivakodissa on ympärivuorokautinen henkilökunta, joka on tietoinen asukkaiden erityisongelmista.

Attendolla on ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteiden, hätä- ja onnettomuustilanteiden, sähkökatkosten ja ulkopuolisten uhkien varalta. Yksikön johtaja vastaa siitä, että työntekijät ovat ohjeistettu uhka- ja väkivaltatilanteiden, vaara- ja läheltä piti tilanteiden, hätä- ja onnettomuustilanteiden, sähkökatkosten ja ulkopuolisten uhkien varalle. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että noudattaa annettuja hoito- ja toimintaohjeita.

Infektiot ja tarttuvat taudit

Infektioiden ja tarttuvien tautien ennalta ehkäisyssä työntekijällä on suuri vastuu. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa asiakastyöhön laadittuja hygieniaohteita ja –käytäntöjä. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia, että työntekijät ovat perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja valvoa ohjeiden noudattamista.

Attendolla on laadittu hygieniaohteet asiakastyöhön ja hoivakodissa käytetään työvaatteita, jotka työnantaja hankkii.

Suojavaatteiden käytössä huomioitavaa:

- työntekijä huolehtii itsenäisesti, että työasu on siisti ja asiallinen.
- työpalkineiden valinnassa tulee ottaa huomioon hygieenisuus, työturvallisuus- ja työsuojelulliset näkökohdat.
- sukat eivät kuulu työasuun.

Käsienpesu ja käsidesinfektio ovat tärkein toimenpide infektioiden torjunnassa:

- kynnet pidetään lyhyinä ja kynsienalustat puhtaina.
- kynsivalli- ja muut tulehdukset käsissä hoidettava pikaisesti.
- kynsilakkaa ei suositella tai lakan pitää olla ehjä.
- teko- ja rakenne kynsien sekä kynsikorujen käyttö on kielletty.

Hyvän käsihygienian toteutuminen edellyttää, että työaikana asiakastyössä ei saa käyttää:

- sormuksia, rannekoruja eikä rannekelloa.
- riippuvia, suuria korvakoruja.

Voimakkaiden hajusteiden käyttö on kielletty, koska ne saattavat aiheuttaa allergisia reaktioita asukkailla ja työtovereilla.

- pitkät hiukset tulee olla sidotut potilastyössä.
- rastatukka ei ole suositeltava hygieniasyistä.

Tartuntojen ehkäisy

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

Tartuntojen torjuminen, ettei infektio leviäisi toimintayksikköön

- huolehditaan, että töihin ei tulla sairaana (tarvittaessa työterveyshuollon arvio). Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita tai jos hän on palannut epidemia-alueelta.

- huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita tai jos hän on palannut epidemia-alueelta.
- seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita. Tartuntojen torjuminen toimintayksikön sisällä
- tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- 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.
- tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisia varotoimia sekä kosketus- ja pisaravarotoimia.
- varmistetaan suojainten saatavuus (kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina)
- tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita.

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä)

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti, pyydetään apteekkia tuomaan lääkkeitä ulko-ovelle
- hygienia: pesut asukkaan huoneessa, tilanteen mukaan
- ateriapalvelut: huolehditaan normaalisti, asukkaat ruokailevat huoneessaan
- siivous: pyritään huolehtimaan pintojen, ovenkahvojen, wc- tilojen jne. puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: tiedottaminen hoidetaan sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimitse.
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille informointi yksikön johtajan toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita

- sairastuneet asukkaat ruokailevat ja hoidetaan huoneissaan
- tehostettu siivous
- työntekijä suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön johtajan toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Hoitohenkilökunta on opastettu tarkoituksenmukaiseen hoitovälineiden käsittelyyn ja tarvittaessa suojainten käyttöön. Infektio tapauksissa noudatetaan hoitavan lääkärin antamia ohjeita. Heikinhelmessä työntekijöiltä edellytetään tartuntalain 48§:n mukainen influenssarokote. Työympäristö pidetään siistinä ja jätteet toimitetaan niille varattuihin paikkoihin. Heikinhelmessä on laadittuna puhtaanapitosuunnitelma, johon jokainen työntekijä on veloitettu perehtymään.

Lääkehoito

Attendo Heikinhelmessä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jonka Pieksämäen kaupungin johtava ylilääkäri hyväksyy. Lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Turvallinen lääkehoito –opasta (Ohjaus 14/2015, päivitetty 2016). Vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on yksikön johtajalla sekä sairaanhoitajalla.

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen sekä lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys ja lääkekulutuksen seuranta on määritelty hoivakodin lääkehoitosuunnitelmassa. Kaikki lääkepoikkeamat ja

läheltä piti - tilanteet kirjataan ja ne käsitellään ryhmäkotien tiimipalavereissa tai hoivakodin kuukausikokouksessa. Vakavat lääkepoikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

Heikinhelmessä on ympärivuorokautinen henkilökunta, joka on tietoinen asukkaiden erityisongelmista. Asiakkaiden henkilökohtaiset lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa. Asukkaiden dosetteihin jaetut lääkkeet säilytetään lukitussa lääkevaunussa. Heikinhelmessä sairaanhoitaja sekä lähihoitajat huolehtivat asukkaiden lääkkeiden jaosta. Lääkkeiden jaon tarkistaa lääkehoitokoulutuksen saanut henkilö. Lisäksi lääkkeiden antoon saa osallistua vain koulutettu henkilökunta. Kaikki lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat ovat yhdessä vastuullisia lääkitysturvallisuudesta sekä vaaratapahtumien oikea-aikaisesta ja asianmukaisesta raportoinnista. Lääkäri, sairaanhoitaja, lähi- ja perushoitaja toimivat yhteistyössä lääkehoidon toteuttamisessa ja seurannassa. Lääkehoidon prosessia johtaa lääkäri. Yksikkökohtaiset erikoisvastuut on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa.

Sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja siten kantaa erityistä vastuuta siitä, että lääkehoito on asukkaille turvallista. Sairaanhoitaja vastaa esimerkiksi muiden ammattiryhmien ohjaamisesta ja perehdytyksestä. Osaamisen näytöt tehdään laillistetulle terveydenhuollon ammattihenkilölle yksikössä. Sairaanhoitaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Hänen poissa ollessaan tehtävään nimetään tietty lähihoitaja. Lääkevastaavan tehtävät on määritelty.

Heikinhelmessä on käytössä sähköinen lukitus henkilökohtaisella kulun valvonnalla. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa. Huumausainetta sisältävät valmisteet säilytetään lääkehuoneessa erillisessä, lukitussa lääkekaapissa. Lääkehuoneeseen, jossa on sähköinen lukitus, on pääsy vain lääkevastuussa olevalla hoitajalla. Lääkejätteet sekä tarpeettomat ja väärin tilatut lääkkeet palautetaan apteekkiin, myös käytetyt lääkelastarit toimitetaan lääkejätteenä apteekkiin. Jaetut lääkkeet kaksoistarkastetaan sairaanhoitajan tai lähihoitajan toimesta. Poikkeama kirjataan laatuajrjestelmään. Heikinhelmessä on käytössä lääkekulutuskortti, jonka avulla seurataan huumausaineiksi luokiteltujen sekä pääasiassa keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden käyttöä.

Lääkehoidon vastuut:

- o Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa hoivakodin johtaja ja sairaanhoitaja
- o Lääkehoito-osaamisesta, koulutuksen riittävydestä sekä vastuista vastaavat hoivakodin johtaja sekä sairaanhoitaja
- o Asukkaiden lääkityksestä vastaa lääkäri Anna Tommiska, Terveystalo
- o Lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilytyksestä vastaavat lääkeluvalliset lähihoitajat ja sairaanhoitaja
- o Lääkekulutuksen seurannasta vastaavat sairaanhoitaja, apteekki, Kela
- o Lääkepoikkeamien raportoinnista ja poikkeamien käsittelystä vastaavat lääkeluvalliset lähihoitajat ja sairaanhoitaja
- o Läheltä piti -tilanteiden raportoinnista vastaa koko henkilöstö ja niiden käsittelystä sairaanhoitajat
- o Ensiapuvastaavana toimii sairaanhoitaja

Tietosuoja ja tietoturva

Heikinhelmessä käytetään Hilka- ja Pegasos -asiakastietojärjestelmää asiakkaan tietojen dokumentointiin ja säilyttämiseen. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan henkilötietojen oikeaoppisesta käsittelystä sekä salassapito ja vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta. Kaikki Heikinhelmen työntekijät suorittavat GDPR-tietoturvakoulutuksen joka vuosi Valo-koulutusjärjestelmän kautta.

Attendon Tietosuojaselosteet (ent. rekisteriseloste) löytyvät ajantasaisilla tiedoilla Attendon nettisivuilta, kuten myös tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet: <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/>

Rekisteriseloste on myös Heikinhelmen eteisen hyllyssä kaikkien luettavissa.

Hoivakodin johtajan tehtävänä on tarpeellisten järjestelmätunnusten hankinta henkilöstölle sekä vastuu järjestelmien perehdyttämisestä. Käyttäjätunnukset ovat aina henkilökohtaisia, eikä niitä saa missään tapauksessa luovuttaa toiselle käyttäjälle. Attendon ohjeiden mukaan jokaisen käyttäjän tulee kirjautua omilla tunnuksillaan työasemille ja järjestelmiin. Jokaisen työntekijän tulee vaihtaa järjestelmien salasana 90 päivän välein. Käyttäjätunnusten perusteella tutkitaan mm. mahdollisia tietoturvaan liittyviä asioita, ja ne ovat myös aina linkitettyinä käyttäjän työsuhdetietoihin.

Attendolla on laadittuna ohjeet siitä mitä työntekijän tulee huomioida käyttäessään sosiaalista mediaa työssään. Attendon ohjeiden mukaan asiakastietoja lähetettäessä sähköpostilla käytetään aina salattua sähköpostia ja mikäli sähköposti lähetetään useammalle henkilölle esim. asukkaiden omaisille käytetään sähköpostin piilokopiotoimintoa.

Attendon tietosuojasta vastaa: Sanna Ketopaikka, Tietoturva- ja tietosuojapäällikkö, Attendo Oy, PL750, Itämerenkatu 9, 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Tiedottaminen

Heikinhelmessä käytetään Pegasos- ja Hilikka -asiakastietojärjestelmää pieksämäkeläisten asiakkaiden tietojen dokumentointiin ja säilyttämiseen. Jokainen työntekijä vastaa kirjaamastaan tiedosta, sen sisällöstä, oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on tiedottaa muuta henkilöstöä asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ja asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista.

Hoivakodin johtajan tehtävänä on tiedottaa henkilökuntaa toiminnasta ja siinä tapahtuvista muutoksista Hilikka asiakastietojärjestelmän viestit osion kautta tai yhteisissä viikkopalaverissa, joista laaditaan aina kirjallinen muistio. Jokaisen työntekijän velvollisuus on avata ja lukea viestit ja muistiot sekä perehtyä annettuihin ohjeisiin.

Yksikön johtaja vastaa yksikön ulkopuolisesta viestinnästä ja siitä, että työntekijät on ohjeistettu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Jokaiselta asukkaalta tulee olla allekirjoitettu kuvauslupa kuvan yleiseen käyttöön. Tietojärjestelmiin liittyvistä riskeistä (järjestelmän kaatuminen) vastaa yksikön johtaja yhdessä tietohallinnon kanssa. Johtajan tehtävänä on laatia uutiskirje kuntatilaajille ja omaisille sekä tarvittaessa tiedottaa vaara- ja uhkatilanteista asukkaiden omaisia ja kuntatilaajia.

Hoivakodin työntekijät ovat saaneet tiedon ja opastuksen Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta, (sosiaalihuoltolaki § 48, § 49) sekä Attendon sosiaalisen median ohjeistuksesta.

Palveluntuottaminen ja hoito

Hoivakodin johtajan tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilöstömitoitus ja -rakenne vastaavat vanhuspalvelulaissa ja ikääntyneiden laatusuosituksessa (6/2017) sekä Aluehallintoviraston (AVI) luvassa ja palveluiden tilaajan sopimuksessa määriteltyä tasoa. Heikinhelmessä hoivakodin johtaja laatii työvuorosuunnitelmat koko henkilöstölle ja huolehtii siitä, että jokaisessa työvuorossa/ryhmäkotona on vähintään yksi lääkehoitoluvan omaava työntekijä. Hoivakodin johtajan tulee huolehtia tarvittavan koulutuksen järjestämisestä, mutta myös jokainen työntekijä on velvollinen pitämään omaa ammattitaitoaan yllä.

Hoivakodin johtaja laatii vuosittain koulutussuunnitelman seuraavalle vuodelle. Esimiehen vastuulla on seurata, että hoivakodissa on riittävä määrä ensiapukoulutuksen saanutta henkilökuntaa ja että koulutetun hoitohenkilöstön lääkeluvat ovat voimassa ja osaaminen ajan tasalla. Henkilökohtaisesta osaamisesta vastuu on työntekijällä itsellä.

Attendolla on laadittuna tehtävän kuvat eri ammattiryhmille ja työvuorossa oleville. Yksikön johtaja vastaa, että työntekijät on perehdytetty työtehtäviin ja työntekijä puolestaan siitä, että suorittaa hänelle annetut tehtävät.

Attendon hoivakodeissa on eri tehtävänkuvat riippuen työntekijän koulutuksesta ja ammattinimikkeestä. Attendolla on laadittuna hoivakodeille yhteiset tehtävän kuvat hoitoapulaiselle, hoiva-avustajalle, lähihoitajalle, sairaanhoitajalle, tiiminvetäjälle, laatukoordinaattorille sekä yksikön johtajalle.

Lähes kaikki Heikinhelmen asukkaat kuuluvat korkean riskin kaatumisvaara-asiakkaisiin lääkitysten ja perussairauksien vuoksi. Hoivakodin henkilökunta on opastettu kaatumisvaara-asiakkaan tunnistamiseen ja kaatumisten ennaltaehkäisyyn. Omahoitaja arvioi asukkaan liikkumiskykyä ja tasapainon hallintaa erilaisin toimintakykytestien avulla. Käytävät pidetään vapaina liikkumisen turvallisuuden vuoksi. Hoitokodissa ei pidetä mattoja lattioilla asukashuoneissa eikä yleisissä tiloissa kompastumisriskin vuoksi.

Asukkaiden kaatumisten ehkäisyssä huomioidaan:

- Toimintakykyä tukeva toiminta (kävely yleisissä tiloissa, ulkoilu, wc:ssä käynnit)
- Liikkumisen apuvälineiden käyttö
- Silmälasit tarpeen mukaan
- Asukkaalla on hyvät sisäkengät
- Lääkityksen tarkastaminen säännöllisesti
- Verenpaineen ja ortostaattisen paineen seuranta
- Hyvä ravitsemus- ja nestetasapaino
- Riittävä valaistus
- Vuoteen korkeus on oikea
- Tavarat ovat hyvin saatavilla
- Toimintaympäristö on selkeä, esteetön, lattiat puhtaat
- Laidat tarvittaessa vuoteeseen, muista kysyä lääkäriltä lupa
- Kaatumisten raportointi poikkeamina. Poikkeaman perusteella arvio, voiko jatkossa kaatumisen ennaltaehkäistä jollakin tavalla.

Hoivakodissa on ohjeistus, jolla pyritään ennaltaehkäisemään tapaturmia ja suojaamaan asukkaita arjessa. Tähän liittyen asukkaille pyydetään tarvittaessa hoitavan lääkärin allekirjoittama lupa esimerkiksi vuodelaitojen käyttöön tai pyörätuolin turvavöiden käyttämistä varten. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan tapaturmat, vaara- ja läheltä piti -tilanteet erillisellä lomakkeella. Samoin henkilökuntaa on opastettu aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Tapahtumat käsitellään hoivakodin viikkopalaverissa ja vakavat poikkeamat heti tilanteen tapahduttua.

Yksikön tilat

Attendo Heikinhelmissä suoritetaan neljännesvuosittain hoivakodin ja asukashuoneiden kuntotarkistus. Kuntotarkistuksessa käytetään aina apuna check-listaa, johon kirjataan ylös tarvittavat korjaustoimenpiteet ja niiden toteuttaminen. Hoivakotiin on nimetty vastuuhenkilö, joka suorittaa kuntotarkistuksen. Hoivakodin johtaja vastaa siitä, että korjaustoimenpiteet ovat suoritettu.

Lisäksi hoivakodin johtaja vastaa kiinteistöön ja irtaimistoon liittyvistä sopimuksista, laiteluettelosta ja huoltosopimuksista, määräaikaistarkistuksista, kiinteistön rakennusten, sisä- ja ulkotilojen sekä ruoanjako keittiön kunnosta ja niiden varustuksen asianmukaisuudesta.

Hoivakodissa on ohjeistus, jolla pyritään ennaltaehkäisemään tapaturmia ja suojaamaan asukkaita arjessa; tähän liittyen asukkaille pyydetään tarvittaessa hoitavan lääkärin allekirjoittama lupa rajoittamiseen. esim. vuoteenlaitojen käyttöön. Rajoittamislupa tarpeellisuus tarkistetaan vähintään 3 kk välein lääkärin lähikirjolla. Rajoittamislupa kirjataan aina Hilikka ja/tai Pegasos -asiakastietojärjestelmään.

Heikinhelmeen on laadittu pelastussuunnitelma. Turvallisuusjohtajana toimii hoivakodin johtaja ja hänen varalla nimetty lähihoitaja. Turvallisuusjohtaja vastaa pelastussuunnitelman päivittämisestä, toimintaohjeiden ajantasaisuudesta, henkilökunnan kouluttamisesta vuosittain vaara ja uhkatilanteiden varalle (mm. alkusammutus- ja pelastuskoulutus, ensiapukoulutus, tietoturvakoulutus), huolehtii, että annettuja ohjeita ja määräyksiä noudatetaan annettujen toimintaohjeiden mukaan hätä- ja pelastustilanteissa.

Hoivakodin tehostetun palveluasumisen yksikössä on kaksi palo-osastoihin jakavaa palo-ovea, jotka sulkeutuvat palohälytyksen tullessa. Siivous- ja pyykkihuollon varattujen tilojen ovet ovat lukittuja. Hoivakoti on varustettu automaattisella palohälytysjärjestelmällä, johon kuuluu automaattinen sammutusjärjestelmä. Järjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta sekä tehdään toimintakunto kartoitus kokokiinteistössä kerran vuodessa.

Apuvälineet ja laitteet

Heikinhelmessä on käytössä asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon käytettäviä terveydenhuollon laitteita. Tällaisia ovat mm. verenpainemittarit ja nostolaitteet. Lisäksi terveydenhuollon laitteisiin kuuluvat atk-ohjelmistot, sängyt, apuvälineet, Dekot yms. Heikinhelmessä laitteiden vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja. Vastuuhenkilö huolehtii, että laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan/kalibroidaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Sairanhoitaja huolehtii myös laitteiden asianmukaisesta käytöstä ja henkilökunnan perehdyttämisestä laitteiden käyttöön. Apuvälineet mm. sängyt, pyörätuolit, henkilönostimet, huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti määräajoin. Attendolla on huoltosopimus AlluMedical Oy:n kanssa. Huolloista ja korjaustoimenpiteistä pidetään kirjaa laiteturvallisuuden seurantarjestelmässä. Asiakaskohtaiset sekä asiakkaiden mukana esim. apuvälinelainaamosta tulleet laitteet sekä tarvikkeet kirjataan Hilikka-potilastietojärjestelmään.

Heikinhelmessä pyritään välttämään asiakkaan nostamista käsivoimin ja pitkäaikaista työskentelyä huonossa asennossa. Tarvittaessa asiakkaan nosto- ja siirtymistilanteet suoritetaan kahden hoitajan yhteistyönä tai käytetään apuvälineenä nostinta tai muuta siirtymätilanteisiin sopivaa apuvälinettä. Nostimien käyttöä suositellaan, jos potilas ei pysty tukeutumaan raajoihinsa tai hoitajien fyysinen kuormitus nousee siirron yhteydessä liian suureksi. Heikinhelmessä kaikilla asukkailla on korkeussäädettävät vuoteet.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle. Fimean ohje: https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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 esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hilikka asukastietojärjestelmään tallennettuna. Kohdassa Ohjeet- poikkeamat tai kirjallisena paperiversioon, joita löytyy toimistosta poikkeamat kansioista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat N- asemaan tietokoneelle kansioon Poikkeamat, johon on kaikilla työntekijöillä pääsy. Johtaja tai laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan kuukausittain. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja. Poikkeamien, jotka vaativat lisätoimenpiteitä tarkistellaan uudelleen seuraavan kuukauden kokouksessa ja päätetään se tai tehdään lisää tarvittavia toimenpiteitä.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **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. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja Poikkeustilanteet kansiossa toimistossa. 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 esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on <http://www.attendo.fi/sisainenpalaute> ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta viestillä, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa. Heinäkuisessa pidetään viikoittain palaveri, josta laaditaan muistio, joka tallennetaan N-verkkoasemalle sekä tulostetaan työntekijöiden luettavaksi. Lukukuittauksella voidaan todentaa viestin lukeminen.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote sekä käymällä asiaa läpi yhdessä tai henkilökohtaisesti, miten vain asukas haluaa. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan, laitetaan sähköposti tai lähetetään kirjepostia. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista joko sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Jos tilanne vaatii nopeaa tiedottamista, niin silloin tiedottaminen hoidetaan soittamalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilökunnan perehdyttämistä. Työntekijä käy itse läpi omavalvontasuunnitelman ja kuittaa sen käydyksi perehdytyskorttiin. Hän voi kysyä esihenkilöltä tai henkilökunnalta asiaan tarkentavia tietoja tarvittaessa.

Yksikön esihenkilö

Pirkko-Liisa Pylvänäinen, puh. 044 4942 652, pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Heikinhelmen omavalvontasuunnitelma on saatavilla asukkaita ja omaisia varten eteisen avohyllyssä.

Omavalvontasuunnitelma löytyy myös työntekijöiden N- asemalta Heikinhelmen – suunnitelmat kansioista sekä Attendo Oy hoivakoti Heikinhelmen nettisivuilla <https://www.attendo.fi/palvelumme/palvelut-ikaihmisille/hoivakodit/pieksamaki/attendo-heikinhelmi/>

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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua hoivakotiin. ’

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava Pieksämäen kaupunki tekee omat käytäntönsä mukaisesti palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikastaan sekä tekee palvelusopimuksen. Hoivakodissa mahdollisen yksityisen asukkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu ennen asukkaaksi tuloa. Heikinhelmessä asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus yksityisen itsemaksavan asiakkaan kanssa.

Asukkaan hoitoa, hoivaa ja palvelua seurataan ja arvioidaan Heikinhelmessä päivittäin. Jokaisen asukkaan hoidosta kirjataan Pegasos-asiakastietojärjestelmään, jonka lisäksi laatuun liittyvät kirjaukset tehdään Hilkkapotilastietojärjestelmään. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä mitataan Heikinhelmessä seuraavilla mittareilla RAI, MMSE sekä tarvittaessa MNA, GDS ja FRAT-mittareilla. Lisäksi hoidon ja palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon asukkaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät

riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

- **RAI – toimintakykymittaria** käyttämällä asiakkaiden palvelutarpeet selvitetään yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-järjestelmän tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat.
- **Mini-Mental State Examination -testi (MMSE)** Mini-Mental State Examination eli MMSE- testi on lyhyt älyllisen toimintakyvyn arviointiin tarkoitettu minitesti MMSE- testin tehtävillä mitataan muun muassa orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskutaitoa. MMSE on vakiintunut yleiseen käyttöön. Se soveltuu sekä kognitiivisten häiriöiden seurantaan, että seulontatarkoitukseen ensitestinä muistisairautta epäiltäessä.
- **GDS-15 testi** GDS-15 testin avulla kartoitetaan alustavasti ikääntyneen asiakkaan mahdollinen depressiotaso. Testi koostuu viidestätoista kysymyksestä. Tulosten perusteella asiakas ohjataan tarvittaessa tarkempiin tutkimuksiin. Testin tekemiseen löytyy intrasta GDS- lomake. Hilikka asiakastietojärjestelmään tulee kirjata asukkaan tietoihin arvioinnin tulos. Hilikassa voi myös tehdä arvioinnin.
- **MNA- Ravitsemustilan arviointi**
MNA (Mini nutritional assessment) on ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu kysymyssarja, jota voidaan käyttää ikääntyneiden (yli 65 vuotta) henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa. Hilikka asiakastietojärjestelmään tulee kirjata asukkaan tietoihin arvioinnin tulos.
- **FRAT – mittari**
FRAT-arviointimenetelmä on yksi kaatumisvaaran arviointiin käytettävistä mittareista sairaaloissa. FRAT muodostuu sanoista Falls Risk Assessment Tool ja sen on kääntänyt suomeksi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. FRAT-mittari on THL:n hallinnoima.

4.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ensimmäisen kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Heikinhelmessä kannustetaan asukasta ja hänen omaistaan/läheistään osallistumaan palvelusuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen aina puoli vuosittain tai tarvittaessa esim. asukkaan voinnin muuttuessa. Asukkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle. Suunnitelma kirjataan Pegasos- sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Kaikki asukkaan hoitoon osallistuvat perehtyvät laadittuihin hoito- ja palvelusuunnitelmiin, jotka ovat tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Suunnitelma kirjataan ja käydään läpi yhdessä pidettävässä palaverissa asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, joka on yleensä asukkaan omahoitaja ja/tai yksikön sairaanhoitaja. Päivittäminen tehdään vähintään 6 kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksien yhteydessä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.3 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 osallistumisestaan 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia ja omaisuutta tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Ennen hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa pyritään tutustumaan asukkaan tapoihin toimia sekä jutellaan erilaista palveluun liittyvistä asioista. Mitä hän on niistä mieltä omalla kohdallaan. Asukkaan tullessa taloon annamme hänelle ja läheisille/omaisille täytettäväksi elämänkaari kertomuksen, josta saamme paljon hyvää tietoa asukkaan aiempiin tapoihin, tottumuksiin ja asioihin. Tämä ei ole kenellekään pakollinen täyttää.

Asukas saa itse valita esim. mitä haluaa juoda ruoalla tai mitä laittaa päälleen kuitenkin niin, että hänen hygieniastaan, ravitsemuksestaan, lääkityksestä sekä turvallisesta olostä ja kokonaishyvinvoinnista huolehditaan, jos asukas ei itse enää kykene tekemään päätöksiä itse asian suhteen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voitaisiin perustellusti tehdä ainoastaan tilanteissa, joissa muistisairaana oma turvallisuus sitä edellyttää. Muutoin kokeilemme erilaisia hoitotyön keinoja käyttämällä päästä yhteisymmärrykseen asukkaan tahtoon hoivassa liittyvissä asioissa esim. kuvakommunikointikorteilla.

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 luotettavia 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.

Heikinhelmessä noudatetaan lähtökohtaisesti periaatetta, että perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei tarvita. Ensimmäisessä asukkaan hoitotoimet, valvonta ja ympäristö pyritään järjestämään siten, että rajoitteita ja pakotteita ei tarvitsisi käyttää. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoitteita, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen, jos siihen päädytään.

Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteiden ja pakotteiden käyttämisestä sovitaan aina asiakkaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Lääkäri antaa kirjallisen luvan mm. sängynlaitojen, hygienihaalarin ja turvavyön käytöstä. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi ja mahdollinen päätös kirjataan Hiikka- ja Pegasos - asiakastietojärjestelmiin erityishuomioita kohtaan. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräämistä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Heikinhelmessä on käytössä Attendon Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten, joka löytyy Valo-perehdytysalustalta. Lisäksi rajoittamistoimenpiteiden osalta noudatetaan sijoittajakunnan sekä Valviran antamia ohjeita. Tarvittaessa asukkaan rajoitelupa uusitaan kolmen kuukauden välein. Rajoittamistoimenpiteistä on olemassa asiakaskohtainen lupa sekä rajoittamistoimenpiteiden koontitaulukko, jonka hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkäri.

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sijoittajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden ja heidän läheistensä ja omaisensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan läheiseen/ omaiseen ollaan yhteydessä asukkaan ja hänen läheisensä valitsemalla kontaktitavalla. Läheiskontaktin tarkoitus on kertoa asukkaan voinnista ja elämäntapahtumista, mutta myös kysellä läheiseltä ja omaiselta palautetta ja kehitysehdotuksia hoivakodin toimintaan. Omaisille lähettyssä läheiskirjeessä olemme kertoneet www.attendo.fi –sivujen palautekanavasta, johon omaiset voivat halutessaan antaa palautetta nimettömänä.

Palautteen kerääminen

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

Palautteen antaminen

Asukkaat, omaiset, kunta-asiukkaat sekä muut sidosryhmät voivat antaa palautetta osoitteessa: https://response.questback.com/isa/qbv.dll/bylink?p=CqMCRTD0kRQ2ZSQKK-tQgO37CfmTAt4wIA1kofuMJ_2Sk-3E7A_v2pA9PfuA3BRyLXZb0kawQ501BCo-x5Ltw2.

Yksiköissä on mahdollisuus jättää nimetöntä palautetta eteisen palautelaatikkoon. Eloisan palautelomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Eloisan kirjaamoon. Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta: <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksión palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyvöisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksión palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/löheisten kanssa omaisten/löheisten illassa. Asiakastytyvöisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksión toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytönteitä. Yksión esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Attendon yksiónissä tehdään asiakastytyvöisyyskyselyt kolme kertaa vuodessa. Kyselyn tulosten perusteella tehdään muun muassa kehittämissuunnitelma ja määritellään kehittöispainopistealueet seuraavalle vuodelle.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksión vastuuhenkilöille, hoivakodinjohtaja Pirkko-Liisa Pylvönäiselle tai Eloisan iköäntyneiden asumispalvelupöällikkö Päivi Kauppiselle, p. 040 198 5430, paivi.kauppinen@etelasavonha.fi.

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön voi kannella oman alueensa aluehallintovirastolle tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle Valviralle. Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai käytetään muistutuslomaketta. Lisätietoa Eloisan kotisivuilta os. <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/>

Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Eloisa (Pieksämäki)

Puh: 044 3512 818 (ma–pe klo 9–14)

Heikinhelmessä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä eteisessä.

Sosiaaliasiamiehen tehtöviin 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV)

Kuluttajaneuvonta puh: 029 505 3050 (Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään neljän viikon kuluessa sen saamisesta.

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 Heikinhelmen asukkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeitä asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan myös säännöllisesti (3 kk) päivitettävä Elämänlaadun check-lista, joka määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Myös asukkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnittelemme toimintakykyä ylläpitävän hoidon- ja palvelun. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asukkaiden kanssa henkilökunnan tukemana.

- Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti tai asukasta ohjataan toteuttamaan näitä
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asukkaan toiveiden mukaisesti
- Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme. Asukkaan halutessa sauna lämmitetään, vaikka ei olisi ns. saunapäivä

- Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita)
- Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

Asukkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa. Erityisesti omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Heikinhelmen sairaanhoitaja käy asukkaan terveyteen ja lääkitykseen liittyviä asioita läpi omalääkärin kanssa viikoittaisen puhelinpalaverin ja/tai n.3 kuukauden välein tehtävän lääkärin kierron yhteydessä. 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)

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista Heikinhelmeen seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan 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 asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään MMSE ja RAI-mittaukset asukkaalle 2 x vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkeitöiden ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Jokaisessa työvuorossa seurataan ja kirjataan asukkaan vointiin ja toimintakykyyn liittyvät muutokset.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama aika omalle asukkaalle.

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

Heikinhelmessä asukkaiden lounas ja päivällinen valmistetaan Attendo Puistokartanon keittiössä, josta se toimitetaan Heikinhelmeen viisi kertaa viikossa. Perjantaisin tuodaan koko viikonlopun ruoat, jotka lämmitetään yksikössä. Aamu- ja iltapalat valmistetaan itse Heikinhelmessä.

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Attendo Puistokartanon keittiössä työskentelee kokki sekä keittiöapulainen. Puistokartanon keittiöhenkilökunnan tukena on Attendon oma ateria- ja puhtauspalvelupäällikkö Taina Pennanen, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista,

vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisen ravintotarpeet. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistan suunnittelussa.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty Heikinhelmessä siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti klo 06.00 – 09.00, lounas klo 11.00 – 12.00, päiväkahvi klo 14.00 – 14.30, päivällinen klo 16.00 – 17.00 ja iltapala klo 19.00 – 20.00. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpiyön. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Heikinhelmen omavalvontasuunnitelman päivittää Puistokartanon kokki.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen ja Attendon ateria- ja puhtauspalvelupäällikön toimesta ja se käydään läpi koko henkilökunnan kanssa.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Työntekijöitä muistutetaan hyvästä käsihygieniasta viikko- ja kuukausipalaverien yhteydessä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asukkaan hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan jatkuvasti. Jokaisen asukkaan omahoitaja huolehtii ja seuraa oman asukkaansa päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja informoi muita työntekijöitä sekä suullisesti, että asiakastietojärjestelmän kautta, jos puutoksia/puutteita ilmenee.

Hygieniavastaavan tehtävänä on huolehtia ja seurata asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjata yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniakäytännöt sisältyvät jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen ja niitä kerrataan aina tarvittaessa. Heikinhelmen hygieniavastaavana toimii Heikinhelmen sairaanhoitaja.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Heikinhelmen asukkaat kuuluvat julkisen sairaanhoidon piiriin.

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Pieksämäen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä kunkin palvelua tarvitsevan kohdalla yksilöllisesti.

Heikinhelmen lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo. Lääkäri soittaa viikoittaisen puhelinkierron yksikköön. Omalääkäri on arkisin tavoitettavissa virka-aikaan, muina aikoina soittamme Terveystalon takapäivystäjälle. Päivystäjä on puhelimen päässä ympärivuorokauden. Omalääkäri käy Heikinhelmessä vähintään kolmen kuukauden välein. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Sairaanhoitaja tai muu vastuuvuorossa oleva hoitaja arvioi asukkaan sairaanhoidon kiireellisyyden. Ei kiireellisissä tapauksissa soitetaan Heikinhelmen omalääkärille tai Terveystalon takapäivystäjälle. Jos asukkaan tilanne vaatii välitöntä kiireellistä hoitoa, soitetaan 112 ja pyydetään ambulanssi paikalle. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen kiireellisyyden. Mikäli asukas joudutaan lähettämään päivystysvastaanotolle, asukkaan mukaan tulostetaan sairaanhoitolähete, johon on kirjattu mm. asukkaan sairaudet, lääkitys, lääkeyliherkkyydet, ruoka-aine-allergiat, läheisten yhteystiedot sekä syy miksi asukas on lähetetty vastaanotolle. Asukkaan omaisille ilmoitetaan päivystykseen toimittamisesta. Lähin sairaala on Pieksämäen sairaala.

Tarvittaessa asukas voi saada suonensisäistä antibioottihoitoa Pieksämäen kaupungin kotisairaalan kautta esim. keuhkokuumeen tai ihotulehduksen, kuten ruusun hoitoon. Lisäksi kotisairaala voi hoitaa myös matalat trombit eli alaraajojen laskimotukokset sekä suonensisäisen nesteytyksen kuivumistilanteissa. Päivystyspoliklinikan lääkärillä on hoidollinen vastuu kotisairaalan asiakkaita.

Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa hoitaja soittaa Attendon päivystävälle lääkärille, joka antaa luvan siirtää vainaja Pieksämäen terveyskeskukseen. Omaisille ilmoitetaan tapahtumasta heidän kanssaan sovitun käytännön mukaisesti. Omaisilta pyydetään myös lupa suruliputukseen ja kuolemantapauksesta kertomiseen muille asukkaille. Ryhmäkodin kansiosta "toiminta poikkeustapauksissa" sekä N-asemalta löytyy toimintaohjeet, miten toimitaan kuolemantapauksissa asumispalveluyksikössä. Eri poikkeustapauksia (esim. pistohaava) käydään läpi ajoittain viikkopalaverissa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Heikinhelmessä seurataan yllä olevia osa-alueita säännöllisesti. Seurannan vastuuhenkilö on sairaanhoitaja, joka kalenteroi mittaukset ja seurannat asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden paino, verenpaine mitataan säännöllisesti kerran kuukaudessa ja tarpeen vaatiessa useammin. Lämpö ja verensokeri mitataan tarvittaessa. Jokaisesta asukkaasta otetaan tarvittavat verikokeet ns. vuosikontrollin yhteydessä. Marevan potilaiden lääkitystä seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaan. Asukkaan lääkitystä seurataan ja arvioidaan koko henkilökunnan toimesta. Lääkitys ja sen vaikutukset dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Laura Grönvall.

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 hoivakodin johtaja ja sairaanhoitaja. Pieksämäen perusturvan ylilääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden

arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Yksikön johtaja seuraa henkilökunnan lääkehoidon osaamista ja koulutuksen ajantasaisuutta.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Anna Tommiska, Terveystalo Oy.

Asukkaan lääkehoitosuunnitelma käydään läpi ja päivitetään 3 kk välein lähikierrolla sekä tarvittaessa sh ja lääkäri käyvät asukkaan lääkityksen puhelinkierrolla. Lääkärin puhelinkierro on joka viikko. Sairaanhoitaja kirjaa lääkemuutokset asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa niistä hoitajia sekä tekee uudet lääkkeenjakoilistat. Vuoron lääkevastaava seuraa lääkehoidon tarvetta, huolehtii kaikkien asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta yksikön annettujen ohjeiden mukaisesti sekä kirjaa lääkehuomiot ja vaikuttavuuden seurannan asiakastietojärjestelmään. Lääkkeet jaetaan kerran viikossa dosettiin ja aina kaksoistarkistetaan sekä kuitataan lääkkeiden jakolistaan.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuus muodostuu asiakkaan kannalta toimivaksi ja hänen tarpeitaan vastaavaksi, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa tärkeää tiedonkulku eritoimijoiden välillä.

Ennen asukkaan muuttoa hoivakotiin käydään neuvotteluja asukkaan hoidon järjestämiseksi asukkaan oman kunnan palveluohjauksen sekä asukkaan omaisen/läheisen kanssa. Asukkaalta tai hänen lailliselta edustajaltaan pyydetään kirjallinen lupa tarvittavien tietojen luovuttamiseen yhteistyötahoille. Tarvittaessa Heikinheimestä ollaan yhteydessä myös asukasta hoitavaan lääkäriin ja huolehditaan asukkaan sovitusta perus terveydenhuollon- ja erikoissairaanhoidon palveluista (esim. apuvälinelainaamo, laboratorio, apteekki ja fysioterapia). Lisäksi asukkaan tilan niin vaatiessa tehdään yhteistyötä esim. edunvalvonnan, Kelan tai sosiaalihuollon kanssa. Heikinheimessä asukkaalle järjestetään säännöllisesti jalkahoito- ja kampaajapalveluja. Henkilökunta hoitaa kaikki asukkaan tarvitsemat kuljetuspalvelut esim. kelakyydit.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Heikinheimen kiinteistöhuolto on alihankintana Coorilta, joka ostaa kiinteistöhuollon Pieksämäen Talohuolto Oy:ltä. Pihan ja puutarha-alueen kunnossapidosta huolehtii Pihasuunnittelu Vanamo. Hoito- ja siivoustarvikkeet toimittaa Pamark sekä elintarvikkeet Meira Nova.

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 tarpeessa olevasta

henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä 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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille: Hoivakodin johtaja / sairaanhoitaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille hoivakodissa asuvasta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25): Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö tai kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tekeminen:

Etelä-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilta, osoitteesta: <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu asiantuntijoille, jotka perehtyvät lomakkeen tietoihin. He kysyvät tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekevät toimintasuunnitelman jatkosta.

Pieksämäen kaupunki / Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä. Pieksämäen kaupunki sekä muut sijoittajakunnat valvovat palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynneillä sekä muulla yhteistyöllä.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt / asukas.

-Yksikön esihenkilö on Pirkko-Liisa Pylvänäinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (YAMK).

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitajaa, 6 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 2 hoiva-avustajaa, yksi hoiva-avustaja oppisopimuksella sekä 1 hoitoapulainen.

-Lisäksi yksikössä on toisinaan opiskelijoita eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisista oppilaitoksista harjoittelemassa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijasiasia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja.

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 kaksi kertaa vuodessa. Kyselyn 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 yhteistyössä rekrytointikoordinaattorin kanssa.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään:

- työntekijätarpeen kartoituksen,
- varsinaisen työntekijähaun
 - ♣ ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset,
 - ♣ hakemusten vastaanottaminen,
 - ♣ haastatteluvalinnat,
 - ♣ haastattelut,
 - ♣ valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen,
- valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen
 - o henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus
 - ♣ tutkintotodistukset,
 - ♣ JulkiTerhikki, JulkiSuosikki
 - o ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus,
 - o suositusten kysyminen,
 - o tutkinto- ja työtodistukset,
- työsopimusten tekemisen ja allekirjoittamisen.

Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto sekä alueen rekrytointikoordinaattori.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Käytämme työntekijöiden perehdytykseen Valo perehdytysjärjestelmää, jossa käydään läpi laaja perehdytysohjelma. Perehdytyksessä

työntekijä opiskelee itsenäisesti työajalla materiaalit Valosta ja tämän jälkeen täyttää etenemisen mukaan perehdytyskorttia. Tämän tukena on myös henkilökohtainen perehdytys esimiehen, tiimivastaavan sairaanhoitajan ja työkaverin toimesta. Perehdytyskortin allekirjoittaa työntekijä ja johtaja/perehdyttäjä. Perehdytyksen onnistumista seurataan säännöllisesti toteutettavalla henkilöstötyytyväisyys kyselyllä.

Perehdytys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissa olleita. Perehdytyslomakkeeseen 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.

Omahoitajuus

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja hoivakotiin tullessa. Omahoitajan nimeämisessä kuullaan asukasta ja on tärkeää, että asukas hyväksyy omahoitajan. Omanhoitajan voi tarvittaessa vaihtaa. Asukkaan hoitotyöhön osallistuvat muutkin Heikinhelmen hoitajat. Omahoitajuus tuo hoitosuhteeseen intensiivisyyttä, tavoitteellisuutta, turvallisuutta ja jatkuvuutta. Omahoitaja tuntee asukkaan asiat ja taustat sekä pyrkii pitämään asukashetkiä vähintään kerran viikossa. Omahoitajan ollessa poissa, hoitaa toinen nimetty hoitaja omahoitajuutta.

Omahoitajan vastuualueena on hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen ja sen tiedon välittäminen toisille tiimin jäsenille, suunnitelman mukaisista tutkimuksista ja määräaikaiseurantojen tekemisestä vastaaminen (terveydentilan seuranta, RAI, MNA, MMSE. yms. yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa). Omahoitaja osallistuu kotiutuspalaveriin ja hoitoneuvotteluihin, huolehtii asukkaan toiminnallisuudesta mielenvireys, harrastustoiminta, ulkoilu ja liikunta yhteistyössä tiimin jäsenten kanssa. Omahoitaja pitää yhteyttä omaisiin sovitulla tavalla sekä osallistuu palveluohjaukseen ja asukkaan avustamiseen etuuksien hakemisessa yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin 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

Heikinhelmen tilat on suunniteltu asukkaiden hyvää arkea ajatellen. Tilat ovat kodikkaat ja esteettömät, jotta liikkuminen on turvallista. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan asukkaiden sekä työympäristön turvallisuudesta. Hoivakodissa suoritetaan neljännesvuosittain ryhmäkotien ja asukashuoneiden kuntotarkastus, jossa selvitetään kiinteistön, koneiden ja laitteiden sekä oleskelu- ja ruokailutilassa olevien kalusteiden kunto. Kuntotarkastuksessa käytetään apuna kiinteistön check-listaa, johon kirjataan ylös tarvittavat korjaustarpeet ja niiden toteuttaminen. Kuntotarkastuksesta vastaa Hoivakodin johtaja ja

tukityöntekijä. Johtajalla on apuna kiinteistön check-lista, jonka hän niin ikään käy läpi neljännesvuosittain. Hoivakodissa käytettävät sisustuskaankaat ovat paloturvallisia.

Yksikkö toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössä on tehostetussa palveluasumisessa 15 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25 m² sisältäen oman wc:n. Asunnoissa on toimijan puolesta sähkösäätöinen vuode ja patja, kiinteät valaisimet sekä paloturvalliset verhot. Asukas voi halutessaan kalustaa huoneensa omilla huonekaluilla.

Tuetussa asumisessa on 12 yksitasoista huoneistoa kooltaan 38 m². Huoneistot sijaitsevat kahdessa kuuden asunnon rivitalossa. Palveluasumisessa on toimijan puolesta kiinteät keittiökalusteet: jääkaappi, hella sekä astianpesukone. Eteisessä ja wc:ssä on kiinteät valaisimet. Muutoin asukas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on yksi ryhmäkoti, jossa sijaitsee yhteinen oleskelu-, ruokailu- ja keittiötila sekä sauna ja pesuhuone. Yhteiset tilat sijaitsevat samassa rakennuksessa tehostetun palveluasumisen asukashuoneiden kanssa. Ryhmäkodin yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 130 m². Ryhmäkodissa on oma terassi sisäpihalla.

Tilat on suunniteltu asiantuntija tiimissä, johon on kuulunut mm. arkkitehti, insinööri, lääkäri, ravitsemuspäällikkö ja hoitotyön asiantuntija. Tilat on suunniteltu helppokulkuisiksi ja esimerkiksi asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Lisäksi tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen on panostettu. Yhteisissä tiloissa on mm. sähkötakka sekä suurta televisiota ympäröi nojatuolia ja sohva.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- 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.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (valaistus, hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi piha-alue on täysin aidattu seinästä seinään), ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. 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 yhteisessä tilassa koko talon asukkaiden voimin.

Heikinhelmessä noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorien kehittämää ja valvomaa puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoushenkilölle, eri tilojen ja materiaalien vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Tehostetussa palveluasumisessa on asukkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, joissa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoitoapulainen vastaa pääsääntöisesti pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon niin halutessaan esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa ja pyykkien laittamisessa kuivamaan.

Tuetun asumisen saniteettitiloissa on kaikissa pyykkikone liitännät, joka mahdollistaa omatoimisen pyykkihuollon ja /tai toimijan tarjoaman pyykkipalvelun mahdollisuuden.

Heikinhelmessä asukashuoneiden ylläpitosiivous tehdään vähintään kerran viikossa ja aina tarvittaessa. Siivoustyö toteutetaan omana työnä tukityön toimesta, myös pyykkihuolto toteutetaan samoin. Likapyykki kerätään asukkaan omaan (merkattuun) pyykkipussiin.

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

Attendo Heikinhelmeen on laadittu **palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys**, joka tarkistetaan vuosittain. Palo- ja pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa hoivakodin johtaja. Jokainen työntekijä kuittaa suunnitelman luetuksi. Paloilmoittimille ja sammutinlaitteistolle tehdään säännölliset määräaikaistarkastukset. Yksikössä järjestään vuosittain tai paikallisen paloviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti poistumisharjoitus. Alkusammutuskoulutus järjestetään henkilöstölle vähintään viiden vuoden välein. Terveystarkastaja tekee määräaikaistarkastukset keittiön ja elintarvikehuollon sekä kiinteistön ja toimintojen osalta.

Heikinhelmessä on käytössä sähköinen kulunvalvonta. Hoitokodissa on ulko-ovet lukossa, jotta muistihäiriöiset asukkaat eivät pääse yksin lähtemään ulos. Takapiha on aidattu, joten se mahdollistaa turvallisen ulkoilun. Samoin sisällä talossa on lukittuna siivous ja pyykkihuoltoon varattujen tilojen ovet. Yksikköön ja huoltotiloihin on pääsy vain ohjelmoidulla kulkuavaimella, joka annetaan kaikille hoivakodissa työskenteleville hoitajille. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkeluvan omaavalla lääkevastuuvuorossa olevalla hoitajalla, sairaanhoitajalla sekä yksikön johtajalla. Hätäsiirtymistilanteita johtaa hoivakodin johtaja tai työvuoron vastuuhoitaja. Poistumista ohjaa paikalla oleva henkilökunta. Onnettomuustilanteissa henkilökunta antaa ensiavun paikan päällä ambulanssia odottaessa.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajien puhelimiin). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä 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 laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla, kun patterit ovat loppumassa, 9Solutions postittaa automaattisesti toimivan rannekkeen asukkaalle. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna klo 19.00–08.00, ovissa on koodi - sähkölukot. Ulko-oven vieressä on soittokello sekä puhelinumero hoitajille yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä koodiavaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja p. 044 494 2652. Vastuuhenkilö on perehdytetty ja koulutettu tehtävään ja hän on tietoinen vastuustaan.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

”Laiteturvallisuus Attendolla” -ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Laiteturvallisuus ohjeita säilytetään henkilökunnan toimistossa

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten esim. verenpaine- ja verensokerimittareita, henkilön nostolaitetta, pyörätuoleja ja rollaattoreja. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu on yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Viallinen laite poistetaan välittömästi käytöstä, kunnes se on korjattu tai hankittu tilalle uusi. 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. AQ – järjestelmästä on mahdollista saada tilastoa laiteturvallisuudesta yksikkö-, alue-, sekä konsernitasolla.

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/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Laura Grönvall p. 044 494 2653 ja hoivakodin johtaja Pirkko-Liisa Pylvänäinen p. 044 494 2652

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 henkilöstön toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain GDPR-koulutuksen, josta tulostetaan todistus johtajan arkistoon. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta.

Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköiset Hilikka- ja Pegasos asiakastietojärjestelmät, joihin tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus, jota vain hän saa käyttää. Asiakastietojärjestelmään kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, jotka parantavat tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on sallittua 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. Hilikka, RAI), 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

Pirkko-Liisa Pylvänäinen puh. 044 4942 652, pirkko-liisa.pylvanainen@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 asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

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 laatu järjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none"> - Säännöllinen yhteydenpito asukkaan omaiseen /omaisiin. - Asukkaalle mahdollisuus ulkoiluun. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteys omaiseen vähintään kerran kuukaudessa. - Tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun kerran viikossa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Otetaan käyttöön heti. Seurataan kuukausittain. - Otetaan käyttöön heti. Seurataan viikoittain. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteydenpidossa omaisiin vastuussa on omahoitajat. - Ulkoilun toteuttaminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Attendo-kodin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotukseen ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo Heikinhelemissä sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi syyskuussa 2022.

Oma valvonta-suunnitelmaa toteutumista valvotaan Attendo-kotitasolla, sen johtajan johdolla. Oma valvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Oma valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Jäppilä 30.5.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
Pirkko-Liisa Pylvänäinen	

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 julkaisuja (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 julkaisuja (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 julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun 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

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.