

Attendo Hoivakoti Misteli Oy

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnit elma

Attendo Joelinkoti

Päivitetty 29.09.2023

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT2
 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET3
 3. RISKIEN HALLINTA3
 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN5
 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET6
 - 5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI6
 - 5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA6
 - 5.3 ASIAKKAAN KOHTELU6
 - 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN8
 - 5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA8
 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA9
 - 6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA9
 - 6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)10
 - 6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT10
 - 6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO10
 - 6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA11
 - 6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA11
 7. ASIAKASTURVALLISUUS12
 - 7.1 HENKILÖSTÖ13
 - 7.2 TOIMITILAT14
 - 7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET14
 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY15
 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA15
 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA16
 11. LÄHTEET17
- TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE17

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | | | |
|---|--|--|--|
| Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Hoivakoti Misteli Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1877040-9 | | Kunnan nimi: Lappajärvi Sote -alueen nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue | |
| Toimintayksikön nimi Attendo Joelinkoti | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Lappajärvi Maneesintie 5 62600 Lappajärvi | | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut; Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset; 10 Asumispalvelut; Yhteisöllistä asumista, kehitysvammaiset; 5 | | | |
| Toimintayksikön katuosoite Joelinkuja 2-4 | | | |
| Postinumero 62600 | | Postitoimipaikka Lappajärvi | |
| Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Takala | | Puhelin 040 562 0519 | |
| Sähköposti kirsi.takala@attendo.fi | | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 24.4.2019 | | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen | | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 8.1.2019 | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.4.2019 | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | | |
| Talonmies – Lakeuden Kiinteistöhuolto Oy Ruokapalvelu – Attendo Lintukoti ruokapalvelut Hoitajakutsu – Loiste Trust Oy | | | |

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Attendo Joelinkodissa on aikuisille kehitysvammaisille 10 tehostetun asumispalvelun asuntoa sekä viisi yhteisöllisen asumisen asuntoa. Asukkaita Joelinkodissa on tällä hetkellä 15 asukasta.

Tehtävänäemme Attendo Joelinkodissa on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Annamme tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asukkaana fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten yhteisöllisessä asumisessa työn keskiössä on yksilökeskeinen työote. Joelinkodissa asukkaiden osallistaminen kodin arkeen ja omaa toimintakykyä ylläpitävään toimintaan on suuressa roolissa. Jokainen asukas huomioidaan omana yksilönä ja heitä kohdellaan sen mukaisesti. Joelinkodin toiminta pyrkii asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Välittämislä 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.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asukkaiden kunnioittaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Attendolla on käytössä Erinomaisen palveluvalmentaja (ASKO-valmentaja). Attendo Joelinkodissa ASKO-valmentajana toimii Päivi Heinonen (lähihoitaja). ASKO-valmentajan tehtävänä on yhdessä yksikön johtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Hän myös järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Joelinkodilla arvot on avattu yhdessä henkilöstön kanssa ja pohdittu, mitä arvot ja toimintaperiaatteet tarkoittavat:

- tasavertaisuutta
- yksilöllisyyttä
- itsenäistä elämää, omatoimisuutta
- kodikkuutta
- turvallisuutta
- rehellisyyttä
- toisen kunnioittamista, kuuntelua ja keskustelua

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkepoikkeamat, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely ja niistä tiedottaminen
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, sijaisten hankinta, vastuualueet, tehtävänkuvat, yksikössä äkillisesti syntyneet sairastapaukset henkilökunnan / asukkaiden keskuudessa (useita / muutamia tapauksia)
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** kulunvalvonta, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** informaatiokatkos

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontannon ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia.

Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Joelinkodissa on nimetty vastuuhenkilöt erillisen vastuualue taulukon mukaisesti. Nimetyt työntekijän tehtävänä on vastuualueen työohjeiden ja toimintatapojen suunnittelu, arviointi ja päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa. Kyseinen vastuualuetaulukko löytyy toimiston seinältä, josta näkee jokaisen työntekijän vastuualueet sekä vastuualueen varatyöntekijä.

Joelinkodissa on varauduttu myös riskitilanteisiin, jossa on joko paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä) tai vain muutama tapaus. Yhteistyötä tehdään alueen muiden yksiköiden kanssa, Attendon rekryn ja tarvittaessa ulkoistetaan pakollisia työtehtäviä. Yksikön oma aluepäällikkö on vahvasti mukana koko tilanteen ajan ja häntä pidetään ajan tasalla.

Työtehtävien osalta tilanteet on priorisoitu niin, että hoidetaan vaan asukkaiden välttämättömät asiat. Tarkoituksena on tällaisissa tilanteissa turvata asukkaan hoito- ja huolenpito sekä lääkehoito ja karsitaan kaikki ylimääräinen pois siinä tilanteessa. Attendo Joelinkodissa esimerkiksi viriketoimintaa vähennetään (mm. yhteiset siivouspäivät, kauppapäivät, aktiviteetit), saunapäiviä ei vallitsevan tilanteen aikana ole vaan pelkästään suihku. Osa asukkaista selviää suihkuista myös itsenäisesti. Rivitalon kaupassa käynnit hoitaa pelkästään ohjaaja tai tarvittaessa pyydetään rivitalon läheisiltä apua.

Pyykkihuolto pystytään tarvittaessa ulkoistamaan Evijärven pesulalle, joka noutaa yksiköstä likapyykin ja tuo ne takaisin. Yksikössä on ruokavarasto, jonne on varattu kahden päivän vararuokat, jotka valmistuvat nopeasti eivätkä tarvitse etukäteisvalmistusta. Attendo Lintukodin keittiön kanssa pystytään tarvittaessa tekemään yhteistyötä ja heiltä voidaan saada valmiiksi pakattuja ruoka-annoksia, jolloin ohjaajien ei tarvitse lämmittää ruokia vaan se aika saadaan keskittää asukkaiden hoito- ja huolenpitoon sekä lääkehoitoon. Tarvittaessa ruokaa voidaan tilata myös paikallisilta yrityksiltä (rolls, pitseria, Ksenian tupa, Kivitippu).

Yksikössä hoiva-avustaja siivoaa palvelukodin yhteisessä käytössä olevat tilat sekä asukkaiden huoneet.

Henkilömitoituksen ja asukkaiden hoidon turvaamiseksi palkataan tarvittaessa sijaisia. Sijaisiksi kysytään yksikössä jo keikkailevia tai tiedustellaan lähialueiden muista Attendon yksiköistä tai tarvittaessa koko Attendon konsernista. Tässä kohtaa yhteistyötä tehdään vahvasti Attendon rekryn kanssa. Työvuorot uudelleen järjestetään niin, että joka vuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen. Yhteistyötä tehdään myös yksikön omalääkäriin Leena Uusitalon kanssa sekä Attendo Lintukodin sairaanhoitajien kanssa, joilta sairaanhoitajan palvelut on ostettu. Yövuoroihin voidaan tarvittaessa lisätä ylimääräinen työntekijä.

Vain välttämättömiin kokouksiin osallistutaan ja ne hoidetaan etänä, jos mahdollista (esimerkiksi teams, skype).

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Joelinkodin asukkaiden ja henkilöstön epäkohtailmoituksille on olemassa omat täytettävät lomakkeet. Työntekijän tehdessä epäkohtailmoitusta, hän täyttää ” Ilmoitus esimiehelle häirinnän tai epäasiallisen kohtelun asiassa” –lomakkeen ja palauttaa sen johtajalle. Lomake täytetään, mikäli työntekijä kokee työpaikalla epäasiallista käytöstä, kiusaamista tai muuta häirintää. Joelinkoti kuittaa ilmoituksen vastaanotetuksi ja ottaa asian välittömästi käsittelyyn luottamuksellisesti. Jos työntekijä kokee, ettei asiaa voi omalle yksikön johtajalle ilmoittaa tai oma johtaja ei ole tavoiteltavissa työntekijä voi täyttää ilmoituksen aluejohtajalle tai HR:lle. Tällöin hän täyttää ”Ilmoitus HR tai aluejohtaja häirinnän tai epäasiallisen kohtelun asiassa” –lomakkeen ja lähettää sen sähköpostilla aluejohtajallemme Erja Kaksonelle (erja.kaksonen@attendo.fi) tai HR:lle osoitteeseen hruuvonta@attendo.fi. Lomakkeen voi lähettää myös postitse osoitteeseen:

Erja Kaksonen / Henkilöstöhallinto
Attendo Oy
PL 750
00181 Helsinki

Molemmat lomakkeet löytyvät tietokoneen N-asemalta: työsuojelu -> epäasialliseen kohteluun puuttuminen

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään kirjallisesti lomakkeella, joka löytyy N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Hiikkaan. Poikkeamalomakkeet käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa säännöllisesti. Attendo Joelinkoti liittyi Attendon laadunhallintajärjestelmään vuoden 2020 alusta. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla

toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikön johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät yksikön toimiston ilmoitustaululta sekä N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa perehdytyksen yhteydessä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies 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 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot dokumentoidaan toimistossa olevaan palaverimuistiot –kansioon.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Joelinkodissa omaavonntasuunnitelman laatimiseen on osallistunut esimiehen lisäksi henkilökunta.

Yksikön esimies

Kirsi Takala

Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Joelinkodin omaavonntasuunnitelma on esillä yksikön molemmissa päädyissä, ilmoitustauluilla. Omaavonntasuunnitelma on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omaavonntasta kiinnostuneiden nähtävillä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa. Tuen tarpeen arvioinnissa voidaan käyttää toimintakykymittareita; Toimi ja Psyto. Palvelukodissa on käytössä em. mittareiden yhdistelmä. Lisäksi sijoittavan tahon ja asukkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa käydään yhdessä keskusteluita ja neuvotteluita yhdessä sovitun toimintatavan mukaisesti palvelutarpeen arvioimiseksi. Suunnitelman teossa tukena käytetään myös YKS-menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa.

5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Palvelukodissa toimintakykymittarin (RAlsoft) pohjalta laaditaan yhdessä asukkaan kanssa palveluidentoteuttamis suunnitelma, jossa perustana on yksilökeskeisyys. itsemääräämisoikeus ja asukkaan oma näkemys omasta elämästään. Asukas osallistuu suunnitelman tekoon omien voimavarojensa mukaisesti. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Vuoden alussa avataan uusi pohja palveluiden toteuttamissuunnitelmalle, kesäkuussa suunnitelma päivitetään ja arviointiin kirjataan väliarviointi, joulukuussa päivitetään uudelleen ja kirjataan arviointiin loppuarviointi. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Asukkaan muuttaessa, kolmen vuoden välein tai tarpeen vaatiessa päivitetään tilaajan toimesta heidän ylläpitämät palveluiden toteuttamissuunnitelmat. Näihin palaveriin osallistuu asukas, hänen läheinen, omaohjaaja, sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä ja mahdollisesti yleinen edunvalvoja, jos asukkaalla sellainen on.

5.3 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 osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä yksikön arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Attendo Joelinkodissa on laadittu koko talon viikko-ohjelma, rivitalon jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen viikko-ohjelma sekä ryhmäkodilla osalle asukkaita on laadittu oma viikkorytmi. Vaikka osalla on henkilökohtaisia viikko-ohjelmia, niin ne löytyvät myös koko talon viikko-ohjelmasta.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnossa, näin asukkaille mahdollistuu mahdollisimman yksilöllinen ja omannäköisen elämän toteutuminen.

Asiakkaiden mielipiteillä ja ajatuksilla on suuri merkitys Joelinkodin arjessa. Asukkaiden kanssa pidetään asukaspalaveri kerran kuukaudessa, keskiviikkona iltavuoron aikana. Palaveriin osallistuu työvuorossa oleva henkilöstö sekä asukkaat, jokaista asukasta tuetaan osallistumaan palaveriin edes osaksi aikaa. Palaverissa käydään läpi asukkaiden kuulumiset, toiveet, ajatukset ja ehdotukset. Palaverista laaditaan muistio, joka dokumentoidaan Hilikka –asiakastietojärjestelmään yksikkö-välilehdelle. Asukkailta kerätään palautetta päivittäin havainnoimalla asukkaita, keskustelemalla tai kommunikoimalla eri tavoin heidän kanssaan. Joelinkodissa on käytössä puheen lisäksi viittomia sekä kuvia. Viittomien käyttöön henkilökuntaa on koulutettu ja tulevaisuudessa koulutusta tullaan järjestämään uudelleen.

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

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendo Joelinkodissa käytössä oleva asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Joelinkodissa kirjataan ratkaisut asiakastietojärjestelmään. Joelinkodin johtaja raportoi toteutuneet rajoitustoimenpiteet kuukausittain sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijälle. Joelinkodissa rajoittamistoimenpiteinä käytössä ovat rajoittavan välineen tai asusteen käyttö päivittäisissä toiminnoissa.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekevät sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja (tai tilaajan sosiaalityöntekijä), lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite. Tällä hetkellä Joelinkodissa käytetään tilaajan lappajärveläisillä asukkailla Järvi-Pohjanmaan perustuvan järjestämää asiantuntijatyöryhmää. Evijärveläisten asukkaiden kohdalla Kuntayhtymä Kaksineuvoisella on omanlaisensa asiantuntijatyöryhmä, mutta asukkaan asioita ei ole saatu työryhmässä kertaakaan vielä käsiteltyä. Tästä syystä evijärveläisten osalta käytetään Attendon omaa asiantuntija työryhmää, johon kuuluu sosiaalityöntekijä Kirsi Timonen, lääkäri Laura Åberg ja psykologi Nina Keränen.

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

Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Attendo Joelinkotiin on laadittu oma itsemääräämisoikeussuunnitelma. Löytyy omavalvontasuunnitelman lopusta liitteenä.

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 yksikön johtajalle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, palvelukodinkodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön johtajan ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen.

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

aiheuttanut tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Joelinkodissa asukkaat osallistuvat oman toimintakyvyn ja taitojen mukaisesti yksikön arkeen; mm. keittiötoihin, oman huoneen siivokseen, pyykinpesuun, kaupassa käyntiin ja postin hakuun. Osa Joelinkodin asukkaista käy myös työ- ja päivätoiminnassa Lappajärvellä, jonka järjestää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue.

Asukkaiden läheiset ovat merkittävässä roolissa toiminnan kannalta. Läheiset osallistuvat asukkaiden palaveriin ja läheisten iltoihin. Vuoden aikana läheisille lähetetään säännöllisesti kirje, jossa kerrotaan mm. yksikön kuulumisia. Läheiset ovat aina tervetulleita vierailemaan yksikköön. Läheisten antamat palautteet ja toiveet huomioidaan ja ne käydään läpi henkilöstön kanssa palaverissa kuukausittain, dokumentoidaan muistioon sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Attendon tyytyväisyyskyselyt toteutettiin lokakuussa 2022. Henkilöstötyytyväisyyskyselyyn tuli lokakuussa 2022 riittävästi vastauksia ja vastauksien NPS -luku oli 62%. Asukastytyväisyyskyselyiden lokakuussa 2023 NPS-luku oli 23%. Asukastytyväisyyskyselyn arviot eivät kuitenkaan anna totuuden mukaista kuvaa siitä syystä, että avoimissa vastauksissa asukkaat antoivat pelkästään positiivista palautetta eikä yksikössä mikään asia ollut huonosti. Sen sijaan, kun numeraalista arvioita piti antaa, niin tämä tuotti asukkaille haasteita eikä ole varmaa, että ymmärsivätkö he täysin, mitä arvioinnilla tarkoitettiin. Luotamme kuitenkin enemmän asukkaiden suullisiin arvioihin, jonka mukaan he viihtyvät yksikössä ja yksikössä on hyvä asua. Läheistytyväisyyskyselyihin ei ole kumpanakaan kerralla saatu riittävästi vastauksia. Olemme kuitenkin saaneet suullista palautetta paljon läheisiltä ja tämäkin ollut pelkästään positiivista.

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Attendo Joelinkodin palvelukodin johtaja Kirsi Takala

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taina Holappa
SONet BOTNIA

Pohjanmaan maakuntiosiaalialan osaamiskeskus
PL 158
60101 Seinäjoki

Kampuksen toimipiste:
Kalevankatu 35
60100 SEINÄJOKI

p. 040 830 2020 (puhelinajat ti klo 12-13 ja ke klo 8.30-10, muuna aikana voi jättää soittopyynnön)

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 505 3050 arkisin ma, ti, ke, pe klo. 9–12 ja to klo. 12–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Jokainen asukas osallistuu omien voimavarojensa mukaisesti häntä koskevan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on yksilöllinen, jossa määritellään mm. asukkaan voimavarat, erityistä huomiota vaativat asiat sekä asukkaan osallistuminen arjen toimintaan (esim. pyykinpesuun, keittiötöihin, siivoukseen). Joelinkodin henkilökunta tukee asukkaita omatoimisuuteen ja itsenäiseen tekemiseen, tukea ja ohjausta annetaan tarpeen mukaan.

Asukkaille mahdollistetaan mielekäs arki ja mahdollisuus harrastuksiin. Myös vapaa-ajalla on aktiivista toimintaa; retkiä ja tapahtumia asukkaiden omien toiveiden ja mielenkiinnon mukaisesti. Asukkaat suunnittelevat ja toteuttavat toiveidensa mukaista vapaa-ajan toimintaa sekä yksilöllisesti että myös yhdessä mm. säännöllisesti pidettävissä asukaskokouksissa ohjaajien tukemana. Päiväohjelmaan kuuluu ulkoilu ja liikunta päivittäin, joko avustettuna tai itsenäisesti.

Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi tehdään myös tiivistä, moniammatillista yhteistyötä asukkaan verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa, esimerkiksi omaiset/läheiset, kunnan vammaispalvelun työntekijät, fysioterapeutit, henkilökohtaiset avustajat, työ- ja päivätoiminnan ohjaajat.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa huomioidaan asukas kokonaisvaltaisesti. Asukkaasta kirjataan päivittäin, jokaisen työvuoron aikana (pois lukien rivitalon asukkaiden yöt). Kirjaukset kirjataan oikean huomiotyypin alle, että seuranta on selkeää. Myös raportointi työyhteisön kesken asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista on huomioitu.

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

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

Attendo Joelinkodille lounas, päivällinen sekä osittain iltapala toimitetaan Attendo Lintukoti keittiöltä. Aamupalan ja osittain iltapalan Joelinkodin henkilöstö valmistaa itse. Attendo Lintukodilta tulee ruoka maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Ruoka tulee kylmänä, joka lämmitetään satelliittikeittiössä. Lounas ja päivällinen lämmitetään. Keittiön omavalvonta suoritetaan digitaalisesti Sensire ohjelman kautta.

Attendo Lintukoti keittiö
Virve Vesapuisto
Keittiövastaava
Lintukoti keittiö
06-24125690/044-4942616

Joelinkodilla keittiö- ja ruokahuoltovastaavana toimii:

Maarit Olli (maarit.oli@attendo.fi) sekä Joelinkodin ohjaajien p. 040 186 4996

Joelinkodilla tarjotaan viisi ateriaa vuorokaudessa ja tarvittaessa välipaloja asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Ruokailut toteutetaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti:

- aamupala klo 7–9
- lounas klo 11
- päiväkahvi klo 13–14
- päivällinen ja iltakahvi klo 16
- iltapala klo 20–20.30

Attendolla on kiertävä monipuolinen ja terveellinen ruokalista, joka on laadittu Attendon ruokapalveluiden toimesta. Jokaisen asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palveluiden toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkailla on mahdollista saada myös yöpalaa, jos yöllä nälkä yllättää. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioida, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelman päivittävät yhdessä yksikön hoivaavustaja, hygieniavastaava sekä yksikön johtaja. Lisäksi Attendo Joelinkoti noudattaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan ohjeistuksia. Joelinkodilla on oma hygieniavastaavat, jotka käyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniakoulutuksissa ja tuo yksikköön viimeisen tiedon ja ohjeistuksen hygieniasioista. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Joelinkodin yhteistiloissa on esillä käsidesiä, jotka ovat kaikkien niin asukkaiden kuin omaistenkin käytössä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Attendo Joelinkodin hygieniavastaava:
Taina Timonen, taina.timonen@attendo.fi, Joelinkodin ohjaajien p. 040 186 4996

6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan oman kunnan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Lappajärven terveyskeskus. Tällä hetkellä yksikössä ei ole sairaanhoitajaa. Tarvittaessa hyödynnetään Attendo Lintukodin sairaanhoitajia.

Kiireellinen sairaanhoito: Alajärven terveyskeskuksessa päivystys arkisin klo 8–20 ja viikonloppuisin klo 10-18. Yöpäivystys Etelä-Pohjanmaan keskussairaalaissa Seinäjoella arkisin klo 16-08 ja viikonloppuisin 24h. Kun asukas lähetetään terveyskeskukseen tai sairaalaan, hänen mukaansa tulostetaan Hilkka-asiakastietojärjestelmästä sairaanhoitajan lähete, johon tulostuu oleelliset tiedot asukkaaseen liittyen.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohje säilytetään toimistossa yökön kansiossa sekä lääkehuoneessa viuhkassa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtaja välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Tarvittaessa terveyttä seurataan erilaisilla mittareilla; verenpaine, lämpö, verenokeri. Jokainen työntekijä on vastuussa voimien ja lääkityksen jatkuvasta seurannasta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Jokainen työntekijä vastaa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Sairaanhoidollisia tehtäviä tekee ainoastaan sairaanhoitaja. Tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen asiantuntijoita.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja sekä henkilökunta. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Attendo Joelinkodin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty uudelle pohjalle loppuvuodesta 2021.

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.

Joelinkodissa ei ole omaa laillistettua terveydenhuollon ammattilaista. Tarvittaessa Lintukodin sairaanhoitajaa voi konsultoida asukkaiden asioista. Lisäksi käytetään Lappajärven terveyskeskuksen palveluita.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkäri

Yksikköön on nimetty omalääkäri, joka on Leena Uusitalo. Hän vastaa Joelinkodin lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupien hyväksymisestä. Häntä myös konsultoidaan ensisijaisesti asukkaiden lääkkeisiin ja hoitoon liittyvistä asioista.

Sairaanhoitajan vastuulla on henkilökunnan perehdytys ja ohjaus, lääkehoidon dokumentointi ja tiedon välittäminen. Hän myös ottaa yksikön lääkkeenjako näytöt sekä muut yksikössä tarvittavat näytöt.

Vuoron lääkevastaavana toimivan työntekijän tehtäviin kuuluu työvuoron ajan lääkemuutosten raportointi ja muutosten tekeminen dosetteihin, lääkekaapin käytön seuranta sekä lääkevaraston säännöllinen tarkastaminen. Lääkevastaava toimii myös vuorovastaavana; kantaa puhelinta ja toimii hätätilanteessa tilanteen koordinoijana.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

Asukkaiden asioista kerrotaan kyseiselle toimijalle ainoastaan oleelliset tiedot. Tiedonkulku tahojen välillä varmistetaan suullisella tai tarvittaessa kirjallisella viestillä. Joelinkoti tekee yhteistyötä mm. seuraavien tahojen kanssa: terveyskeskus, paikalliset taksit, toimintakeskus, kehitysvammaisten tukiyhdistys, seurakunta, apteekki.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksista vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Attendo Joelinkodille hankitaan alihankintana seuraavat palvelut:
Talonmies – LLakeuden Kiinteistöhuolto Oy
Ruokapalvelu – Attendo Lintukodin keittiö
Hoitajakutsu – Loiste Trust Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös 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. **Palvelukodin 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.

7.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Aluehallintovirasto on myöntänyt toimiluvan 24.4.2019 ja kesällä 2019 Aluehallintovirasto määritteli mitoituksen vielä tarkemmin. Toimiluvan mukaisesti Attendon Joelinkodissa tulee olla henkilökuntaa tehostetussa palveluasumisessa 3 työntekijää aamuvuorossa, 3 työntekijää iltavuorossa ja 1 työntekijä yövuorossa. Hallintohenkilöitä 0,5 työntekijää sekä tuki- ja muut henkilöt yhteensä 1 työntekijää.

Yksikön johtaja on Kirsi Takala, sosionomi AMK. Lisäksi yksikössä on tällä hetkellä, kymmenen lähihoitajaa, oppisopimusopiskelija, sekä hoiva-avustaja. Hoiva-avustaja huolehtii yksikön siisteys- ja puhtaanapidosta. On myös opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista sekä vakiintuneita keikkalaisia.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omaohjaajan tehtäviin perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esimies on perehdytyksen vastuhenkilö, mutta jokainen henkilöstöstä voi perehdyttämistä toteuttaa. Jokainen henkilöstöstä vastaa myös siitä, että omaohjaajalle siirtyä asukkaasta tarvittavat tiedot. Joelinkodista löytyy erillinen ohjeistus omaohjaajan tehtävistä.

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

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämistä. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

7.2 TOIMITILAT

Attendo Joelinkoti on vuonna 2015 rakennettu yksikerroksinen rakennus. Joelinkodissa on ryhmäkoti, jonka 10 asukashuonetta ovat kooltaan 26,5m². Pihapiirissä on rivitalo, jossa on viisi 36m² kokoista asuntoa. Jokainen asukas kalustaa oman asuntonsa itse.

Ryhmäkodin molemmissa päädyissä on ruokailutila, olohuone sekä terassi. Rakennuksen keskellä on kaikkien käytössä saunatilat, pyykkihuone sekä monitoimitila. Monitoimi tilaa käytetään pelaamiseen, ryhmätyöskentelyyn, omaohjaajahetkiin, askarteluun, yhdessäoloon. Lisäksi löytyy varastotilaa kuiva-aineille ja siivoustarvikkeille. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkaus ovat tärkeässä roolissa. Tämä on huomioitu tilojen esteettömyydellä sekä hillityllä ja kodikkaalla sisustuksella.

Pihapiirissä on varasto ja roskakatos. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus, esteettömyys sekä suuret ikkunat pihalle mahdollistavat valvonnan. Joelinkodin terasseilla on terassikalusteet. Parkkipaikat ja autoliikenne eivät häiritse pihassa liikkumista.

Toimintamme yksi lähtökohta on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille. Joelinkodin tilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, ulkoilut, viriketoiminta ym.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen yksikössä on helppoa ja kokoontuminen yhteiseen hetkeen on mahdollista. Jokainen saa viettää aikaa myös omassa huoneessaan niin halutessaan.

Attendo Joelinkodissa noudatetaan Attendon puhtauspalveluiden laatimaa puhtauspalvelusuunnitelmaa. Joelinkodissa on yksi yhteinen pesula, josta löytyy asianmukaiset pyykkikoneet ja kuivausrummut. Yksikön työntekijät vastaavat pyykinpesusta yhdessä asukkaiden kanssa. Yksikön tilojen siivouksesta vastaa hoiva-avustaja. Hoiva-avustaja siistii yleiset tilat sekä kerran viikossa asukashuoneet. Lisäksi jotkut asukkaat siivoavat omat huoneet ohjatusti kerran viikossa. Hoiva-avustaja ottaa säännöllisesti hygieniassa mittaukset yksikön tiloista.

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

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

Attendo Joelinkodissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Hälytyslaite on sellaisilla asukkailla, jotka osaavat hälyttää apua. Jokaisella työntekijällä on myös hälytyslaite, jolla saa hälytettyä tarvittaessa apua. Kaikki hälytykset tarkistetaan. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla, jotka vaihdetaan tarpeen mukaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Joelinkodin ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikkunut.

Joelinkodissa lääkkeiden väärinkäyttöön ja sen ennaltaehkäisyyn on kiinnitetty huomiota. Lääkehuoneen ovi on aina lukossa. Kun se avataan kulkuläpyskällä, siitä jää aina lokitiedot. Lokitietojen perusteella pystytään tarkastelemaan sitä, kuka työntekijä on mihinkin aikaan lääkehuoneessa käynyt. Lisäksi lääkehuoneen sisäpuolelle on asennettu kamera. Kuvatallenteita säilytetään yhden (1) vuoden ajan ja niitä pääsee tarkastelemaan vain silloin, kun on esimerkiksi epäily lääkkeiden väärinkäytöstä. Jos tutkinnassa tarvitaan videomateriaalia ja tutkinta on vielä kesken, niin videomateriaaleja säilytetään niin kauan, kunnes tutkinta on ohi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kirsi Takala, p. 040 562 0519, kirsi.takala@attendo.fi

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittari, saturaatiomittari, kuumemittari, korvalamppu, nostolaite, pyörätuolit (x1 talon), suihkutuoli sekä laveri. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle 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 kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kirsi Takala, p. 040 562 0519 kirsi.takala@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 yksikön N-aseimalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Kirsi Takala, p. 040 562 0519, kirsi.takala@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 palveluiden toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Attendolla jokainen yksikkö laatii vuodeksi kehittämissuunnitelman tyytyväisyysskyselyiden pohjalta.

Vuoden 2023 kehittämissuunnitelmaa laadittaessa yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön kehittämiskohteeksi nousi läheisiin yhteyden pito ja heidän kohtaamisensa palvelukodissa. Kehittämiskohteen tavoitteena haluamme tarjota asukkaillemme ja heidän läheisilleen arvokkaan ja lämpimän kohtaamisen henkilökunnan kanssa. Läheisten vieraillessa, olisi hyvä ohjaajan käydä tervehtimässä heitä, sekä tarjota kahvia/ teetä leipää/ keksiä sekä vaihtaa kuulumisia. Vapaa-ajan toimintaa kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa esim: vapaa-ehtoistyö ja kaveri koiria toiminta. Lisäksi kehittämiskohteen tavoitteena on, että kaikki työntekijät osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja toteuttamiseen aktiivisesti, jolloin se on myös tasapuolista kaikkien työntekijöiden kohdalla.

Vuoden aikana on säännöllisesti kehittämissuunnitelman väliarviointoja ja vuoden lopussa tehdään kehittämissuunnitelman loppuarvio ja katsotaan, että olemmeko päässeet tavoitteeseen.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskiarvioituksissa.

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 palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Viimeisin sisäinen auditointi on Attendo Joelinkodissa tehty lokakuussa 2021 , kesäkuussa 2022 ja kesäkuussa 2023.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

| | |
|--|----------------|
| Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys | |
| Lappajärvi 29.09.2023 | |
| Allekirjoitus | Nimenselvennys |
| | Kirsi Takala |

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-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaalipuori.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 sisällyskohdan 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.