

Attendo Justiina

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

2024

Heidi Laine
6.3.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Riihimäki
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi: Oma Häme
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Justiina	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäki, Joosepinkuja 2, 11120 Riihimäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Asumispalvelut, ympärivuorokautinen palveluasuminen 15 asukaspaikkaa</i> <i>Asumispalvelut, yhteisöllinen palveluasuminen 9 asukaspaikkaa</i>	
Toimintayksikön katuosoite Joosepinkuja 2	
Postinumero 11120	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Heidi Laine	Puhelin 044 494 2860
Sähköposti heidi.m.laine@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valviran lupa, myönnetty 13.6.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu asumispalvelu, 15 asukaspaikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.6.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistönhoito, Coor (Alihankkijana TR Talohuolto) Puutarhuri, Viherhoitopalvelut Jaakkola Ateriat, Attendo Tähdistön keittiö	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Justiinassa on ensimmäisessä kerroksessa 9 yhteisöllisen asumisen asuntoa ja toisessa kerroksessa 15 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Autetun asumisen asuinhuoneet jakautuvat kolmeen 5-paikkaiseen ryhmäkotiin. Asuinhuoneissa (21m²) on invamitoitettu ja -varustettu wc/kylpyhuone sekä pieni minikeittiö. Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelu-/ruokailutilansa. Palvelukodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

Palveluasumisen paikat (9) sijaitsevat palvelukodin ensimmäisessä kerroksessa. Palvelukodin tilat ovat suunniteltu esteettömiksi ja helpokulkuisiksi.

Attendo Justiinan asukkaat tarvitsevat tukea ja ohjausta sekä hoivaa ja huolenpitoa vuorokauden ympäri erilaisista fyysisistä, sosiaalisista ja/tai psyykkisistä syistä johtuen. Attendo Justiina tarjoaa kodin asukkailleen heidän yksilöllisyyden, hoidon ja tuen tarpeet ja itsemääräämisoikeuden vahvistamisen sekä yhteisöllisyyden huomioiden. Asumisyksikön toiminnan tavoitteena on tukea kehitysvammaisen henkilön omatoimisuutta ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, yhteistöllisyyttä, taitojen ylläpitämistä sekä toimintakyvyn vahvistamista ja osallisuutta omaan päätöksentekoon turvallisessa kotiympäristössä. Tämä edellyttää henkilöstöltä yksilökeskeistä ja kuntouttavaa työtettä. Yksikössä toteutetaan yksilökeskeisen elämänsuunnittelun ideologiaa. Käytössämme on useita yksilökeskeisen elämänsuunnittelun työvälineitä, joilla asukkaan omat merkitykselliset asiat, unelmat, tahto, toiveet, tavoitteet saadaan näkyväksi. Asukkaan arjen suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää huomioida kunkin yksilön elämänsuunnitelma ja historia.

Tavoitteenamme on taata ja mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen, hänen tarpeistaan lähtevä aktiivinen arki ja mahdollisimman

omannäköisen elämän toteutuminen.

Asukasvalinnassa tehdään yhteistyötä asiakkaan sijoittamista harkitsevan kunnan/kaupungin kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asukkaat eri kunnista sekä täysin itsenäisesti maksavat asukkaat ovat mahdollisia. Kuntien/kaupunkien yksikköön ohjaamat asukkaat saavat kunnalta/kaupungilta kirjallisen päätöksen palvelukotipaikan saamisesta. Asukasmaksut määräytyvät tuolloin myös kunnan/kaupungin normaalin linjan mukaisesti. Palvelukodissa voi olla myös palvelusetelin kotikunnaltaan saaneita asukkaita, jotka ovat valinneet Attendo Justiinan kodikseen.

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden (kunta/kaupunki, asukkaat, omaiset/läheiset) ja yhteistyökumppaneiden (viranomaiset, tavarantoimittajat, oppilaitokset jne.) kanssa. Lisäksi pidetään säännöllisiä seurantalaverveja. Yhteistyö kunnan kanssa koskee niin yksittäisten asiakkaiden hyvinvointia kuin yksikön toiminnan seuranta ja ohjaamista kokonaisuutena.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Yksikössä toimii nimetty ASKO-valmentaja (ASKO = Asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentajan tehtävänä on tukea ja ohjata henkilöstöä Attendon arvojen mukaiseen työskentelyyn sekä pitää arvot ja niiden pohdinta sekä niistä keskustelu osana yksikön arkea. ASKO-valmentaja pitää vähintään neljä kertaa vuodessa työyhteisön kanssa ASKO-karttakeskusteluja, joiden tarkoituksena on pitää yllä arvokeskustelua ja tuoda näitä teemoja osaksi yksikön arkea.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Uusien työntekijöiden perehdytysprosessin toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö. Uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä ja perehdytys tapahtuu Attendon perehdytyskartan mukaisesti. Yksikön johtaja perehdyttää yleisellä tasolla ja hoitotyöhön osallistuvat työntekijät perehdyttävät perustyöhön. Työterveyshuollon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä vuorotyön ja yötyön riskien vuoksi, sekä huolehditaan henkilökunnan ergonomiasta, sekä hygieniaan liittyvistä asioista. Yksikössä on nimettyä hygieniavastaava, jonka tehtäväkuvaan kuuluu hygieniatiedon tuominen yksikköön, jolla ehkäistään muun muassa infektio- ja tartuntatautien leviäminen. Työntekijöiltä vaaditaan tartuntatautilain mukainen rokotesuoja. Mahdolliset vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan Attendon käytännön mukaisesti ja näitä käsitellään säännöllisesti henkilöstön palaverissa ja pohditaan ratkaisuja, miten jatkossa voidaan näiltä välttyä.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja, joka toimii ohjaajien apuna ja tukena lääkehoidon toteutuksessa. Osaaminen varmistetaan LOVE verkkokoulutuksella ja yksikkökohtaisilla näytöillä ja perehdytyksellä. Lääkehoitoon kiinnitetään erityistä huomiota ja mahdolliset poikkeamat raportoidaan ja käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi. Yksikkö tekee yhteistyötä sekä apteekin, että perusterveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty tarkemmin yksikön lääkehoitoon liittyvistä asioista, vastuista ja käytännön järjestelyistä turvallisen ja tarpeenmukaisen lääkehoidon toteuttamiseksi.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät asiat ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Lisäksi koko henkilöstö on velvollinen suorittamaan GDPR-koulutuksen vuosittain. Myös kirjaamista koulutetaan säännöllisesti. Koulutusten asianmukaista suorittamista seuraa yksikön esihenkilö.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Sijaisten saatavuuden ja muutoinkin ammatillisen henkilöstön saatavuuden suhteen on ajoittain haasteita. Erityisesti äkilliset työvuorotarpeet voivat olla haasteellisia paikata, esimerkiksi äkillisen sairaustapauksen tilanteessa. Työtehtävät suunnitellaan ja jaetaan työvuorossa olevien työntekijöiden kesken tasaisesti vastuuta jakaen. Tehtävänkuvat ovat avattu tarkemmin perehdytyskansioissa sekä Attendon VALO-perehdytysosioissa, jotka kuuluvat osaksi jokaisen työntekijän perehdytystä. Palvelukodin johtaja vastaa henkilöstöstä ja sen rekrytoinnista. Ilta- ja viikonloppu-aikaan äkillisten vuorotarpeiden tarjoaminen sijaisille tai tarvittaessa vakituiselle henkilöstölle ovat työvuorossa olevan vuorovastaan vastuulla. Työvuoron vuorovastaava on etukäteen merkitty työvuorolistaan ja on kaikkien vuorossa työskentelevien tiedossa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Yksiköstä pääsee päiväsaikaan aina ulos. Tämä tuo mukanaan riskin, että myös sisälle yksikköön pääsee. Tämä riski on tiedostettu ja toimintaohje laadittu sen varalle. Yksikössä on rappuset, joka lisää kaatumisriskiä. Rappusiin ei pääse vahingossa putoamaan, sillä portaiden yläpäässä on erillinen portti. Tilat pyritään pitämään esteettöminä ja turvallisenä liikkua. Yksikön tilojen yleinen siisteys ja esteettömyys on jokaisen työntekijän vastuulla

ja mahdollisiin epäkohtiin on velvollisuus puuttua viipymättä. Yksikön tiloissa on hissi, jota käytetään useita kertoja päivän aikana. Mahdollisissa vikatilanteissa hissien sisäpuolelta on mahdollista soittaa hätäpainikkeella hissipäivystykseen. Hissiin on laisovien vuoksi aina näkyvyys, myös hissien ollessa kerrosten puolivälissä. Hissi voidaan tarvittaessa ulkopuolelta liikuttaa erillisellä avaimella 1. tai 2. kerrokseen, mikäli hissi jumittuu välitilaan. Hissin avaimen sijaintiin ja käyttöön on perehdytetty.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Asukasasioiden tiedotus tapahtuu pääsääntöisesti suullisilla raporteilla sekä käytössä olevan Hiikka-asiakasjärjestelmän viesteillä. Vuorotyö tuo mukanaan riskin tiedonkulun heikkenemiseen, joten ajantasainen tiedonsiirto ja päivittäiskirjaaminen asiakasjärjestelmään on oleellisen tärkeää. Työntekijöiden väliseen tiedonkulkuun käytetään Attendon ATSO-sovellusta, jota on mahdollista käyttää puhelimitse tai työtietokoneella. Viikko- ja kuukausipalavereja pidetään säännöllisesti, joista tehdään palaverimuistiot. Muistiot tulostetaan toimistoon työntekijöiden saataville sekä tallennetaan yksikön N-asemalle. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään palaverimuistioihin, mikäli ei ole ollut palaverissa paikalla.

Riskien hallinnan työnjako

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

Riskinhallinnan osalta yksikön esihenkilöllä on päävastuu. Muita erityisvastuutehtäviä yksikössä ovat RAI-vastaava, laatukoordinaattori, ASKO-valmentaja, ravitsemusvastaava ja ensiapuvastaava. Yksikössä on nimetyt vastuutyöntekijät myös seuraaville vastuualueille, jotka ovat tärkeässä roolissa riskien hallintaa ajatellen: lääkehoito, tietosuoja-asiat, turvallisuus, ergonomia ja hoivan laitteet ja apuvälineet. Vastuualueiden tarkemmat sisällöt on kuvattu erillisissä ohjeissa. Vastuunjako-aulukko on nähtävillä ohjaajien toimistossa.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittellään erikseen. Raportointi tehdään ensisijaisesti sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna sekä N-asemalla. Myös paperinen versio löytyy tulostettuna toimistosta. Täytetyt poikkeamat toimitetaan laatukoordinaattorille joko sähköpostitse liitetiedostona tai paperiversiona, mikäli poikkeaman tehneellä työntekijällä ei ole Attendon sähköpostiosoitetta (esim. sijaiset). Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Hiikka-asiakasjärjestelmään. Täytetyt poikkeamalomakkeet tallennetaan yksikön N-asemalle, johon on luotu Poikkeamat-kansio. Poikkeamat ja niiden pohjalta heräävät kehittämissuunnitelmat/ratkaisut käsitellään yksikön viikko- tai kuukausipalavereissa. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, josta yksikön johtaja saattaa poikkeaman käsittelyn loppuun. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan päivittäin arjessa riippuen poikkeamasta, laatukoordinaattorin toimesta. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa 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.

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

2. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhrin asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät yksikön toimistosta tulostettuna sekä tallennettuna yksikön N-asemalla. Ohje ja lomake nostetaan säännöllisesti keskusteluun kuukausipalaverien yhteydessä. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohtien tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että

toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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.

3. **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 läpikäydyt asiat. Uusimmat muistiot laitetaan N-aseman lisäksi ilmoitustaululle tulostettuna, josta ne siirretään erilliseen kansioon säilytettäväksi. Tarvittaessa palaverin akuuteista asioista informoidaan myös Hilikka-viesteillä.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Asukkaiden omia myös tavataan yksikössä kohtalaisen usein, joka mahdollistaa myös mahdollisista muutoksista tiedottamisen kasvotusten tai asiasta keskustelun. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavonntasuunnitelmaan perehtyminen on sisällytetty myös osaksi työntekijän perehdytystä. Omaavonntasuunnitelmaan perehtymistä seurataan lukukuittauslomakkeella.

Yksikön esihenkilö

Palvelukodin johtaja Heidi Laine

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma säilytetään Justiinan yläkerran aulassa läheisten ja asukkaiden saatavilla, sijainnista on myös tiedotettu omia. Omaavonntasuunnitelma julkaistaan myös vuosittain yksikön kotisivuilla. Uudet työntekijät veloitetaan lukemaan omaavonntasuunnitelma osana perehdytystä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen arviointi ja suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Asukkaan muuttaessa yksikköön, palvelutarpeen arviointi pyritään tekemään mahdollisimman kattavasti yhteistyössä asukkaan läheisten, sidosryhmien ja sijoittavan tahon kanssa. Yksikössä on käytössä RAI-ID mittaristo osana asukkaan palvelutarpeen arviointia, jonka pohjalta asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelujen toteuttamissuunnitelmat päivitetään puolivuositain yhdessä asukkaan kanssa ja mahdollisuuksien mukaan pyritään päivittämään suunnitelma niin, että omaiset ja palvelun piiriin ohjaava taho olisi paikalla. Myös työ- ja päivätoiminta kutsutaan paikalle aina, jos asukkaalla on kyseinen palvelu käytössä. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.1 PALVELUJEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Ennen ensimmäisen palvelujen toteuttamissuunnitelman kirjaamista asukkaalle tehdään alkuarviointi RAI-ID mittaristolla, joka antaa arvokasta tietoa asukkaan voimavaroista, toimintakyvystä, vuorovaikutuksesta, avuntarpeista ja muista tärkeistä teemoista asukkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyen. RAI-arvioinnin ja palvelujen toteuttamissuunnitelman kirjaa järjestelmiin asukkaan nimetty omaohjaaja, joka on laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. RAI-seuranta-arvioinnit ja palvelujen toteuttamissuunnitelman päivittäminen tapahtuvat vähintään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Yksikön eri ryhmäkotien viikko-ohjelma on laadittu yhteistyössä asukkaiden kanssa. Viikko-ohjelmaan on rakennettu asukkaille mieluisia asioita, mm. harrasteilta, jolloin asukkaat saavat esittää toiveitaan (esimerkiksi uimaan menosta, keilauksesta tms.). Jokainen asukas saa osallistua niihin harrasteisiin, joihin itse haluaa. Lisäksi asukkailla on omia harrastuksia, jotka mahdollistamme. Tarjoamme asukkaille mahdollisuuden ulkoiluun päivittäin. Osalla asukkaista on käytössä henkilökohtainen kuvallinen päiväohjelma tukemaan päivän kulun hahmottamista ja asiasta toiseen siirtymistä. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä käytetään asukkaan kanssa kommunikoidessa tarpeen mukaan (kuvat, tukiviittomat, elekieli), jotta jokaisella on mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tuetun päätöksenteon keinot ovat myös osana arkea tukemassa asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Justiinassa järjestetään ryhmäkoti-kohtaisia asukaskokouksia viikoittain, joissa kartoitetaan muun muassa asukkaiden toiveita tapahtumiin, aktiviteetteihin ja muutoinkin arkeen ja omaan elämänsä liittyen. Asukaskokouksesta kirjataan ylös käsitellyt asiat, joiden pohjalta ohjaajat suunnittelevat arkea.

Asukkaan arjessa itsemääräämisoikeus ymmärretään isojen elämän päätösten ja valintojen lisäksi myös arjen pienissä asioissa. Asukkaalle mahdollistetaan oman mielipiteensä esiintuominen ja tähän kannustetaan arjen pienimmissäkin valintatilanteissa. Asukasta tuetaan valintojen tekemiseen tuetun päätöksenteon menetelmin ja pyritään mahdollisimman paljon osallistamaan asukasta itse oman arkensa suunnitteluun ja valintojen tekemiseen. Itsemääräämisoikeus korostuu myös mielekkäiden tekemisten valinnassa asukkaan arjessa. Itsemääräämisoikeudesta puhuttaessa on kuitenkin oleellisen tärkeää pitää mielessä työntekijöiden vastuut asukkaan turvallisen ja terveyttä edistävän arjen toteutumisessa ja ohjata asukkaita turvalliseen ja terveelliseen elämään.

Asukkailla on kysytty mielipidettä tarjotun palvelun tasosta vuosittain tehtävällä asiakastytyytyväisyyskyselyllä. Asukkaat ovat vastanneet kyselyyn tarvittaessa omaisten avustuksella, toisinaan tukea on antanut henkilökunta. Lisäksi palautetta on kannustettu antamaan jatkuvasti arjen lomassa. Asukastytyytyväisyys on Justiinassa erittäin hyvällä tasolla. Asukkaat ovat tyytyväisiä henkilökuntaan, siivoukseen, ruokaan ja muihin arjen asioihin.

Asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

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

Attendon yksiköissä käytössä oleva asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palvelujen 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

Attendo Justiinassa rajoitustoimenpideprosessi etenee lainmukaisesti ja yhteistyössä hyvinvointialueen IMO-työryhmän kanssa. Mikäli asukkaalle on yllä mainituista kohdista huolimatta välttämätöntä tehdä rajoittamis päätös, asia käsitellään IMO-työryhmässä ja rajoittamista ja sen tarpeellisuutta ja vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti. Hiikka-asiakasjärjestelmään rajoittamis päätöksen kirjaa yksikön johtaja, joka myös huolehtii mahdollisten rajoittamis päätösten ajantasaisuudesta. Rajoittamistoimenpideratkaisut kirjataan ratkaisun tehneen sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilön toimesta lain mukaisesti ja viipymättä Hiikka-asiakasjärjestelmään. Itsemääräämisoikeutta ja rajoitustoimenpiteitä koskeva Attendon koulutus on osa työntekijöiden perehdytystä. Itsemääräämisoikeus ja sen mahdollinen rajoittaminen pidetään aktiivisesti keskustelussa yksikössä. Toimistosta löytyy tulostettuna Attendon IMO-käsikirja. Rajoitustoimenpiteen kirjaamista kerrataan yhdessä yksikön palaverissa ja rajoitustoimenpiteitä käsitellään keskustellen myös kyseisissä palaverissa.

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Tilanteet käydään viipymättä läpi henkilökunnan kanssa työvuorossa olevien työntekijöiden kanssa sekä seuraavassa viikkopalaverissa, jossa asia tulee kirjatuksi myös palaverimuistioon. Muistioon kirjataan myös mahdollinen seurantakäytäntö asiasta, mikäli asia vaatii seurantaa. Seurannan toteutumisesta ja sen asianmukaisesta raportoinnista vastaa viimekädessä yksikön esihenkilö.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Justiinan asukkaat osallistuvat oman halunsa mukaan viikoittain järjestettävään asukaspalaveriin. Asukaspalaverit järjestetään viikoittain ryhmäkotikohtaisesti. Toimintaa suunnitellaan asukkaiden toiveiden pohjalta ja heidän mielipyyksien ja voimavarojensa mukaan. Asukkailla on mahdollisuus elää oman näköistään elämää Attendo Justiinassa. Heille tarjotaan erilaisia harrastemahdollisuuksia, sekä vapaa-ajan viettoon käytetään mm henkilökohtaisia avustajia. Asukkaat osallistuvat yhteisen toiminnan suunnitteluun myös omaisten tapahtumia järjestettäessä. Asukkaat pitävät oman toimintakykynsä ja toiveensa mukaisesti yhteyttä läheisiinsä, työntekijä auttaa ja tukee asukasta tarpeen mukaan läheisyhteydenpidon toteutumisessa. Henkilökunta osallistuu myös läheisten kanssa pidettävään yhteistyöhön, erityisesti niiden asukkaiden osalta, jotka eivät sitä pysty itse toteuttamaan. Läheisyhteistyötä tehdään paljon ja yhteydenpidossa huomioimme läheisten toiveet. Läheiset ovat aina tervetulleita Attendo Justiinaan tapaamaan läheisiään. Kohtaamme läheiset Attendon arvojen mukaisesti, lämpimästi ja hyvässä vuorovaikutuksessa.

Attendo Justiinassa asukkaiden läheisiä kannustetaan palautteenantoon erityisesti yksikössä järjestettävien läheisten tapahtumien yhteydessä, joita järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Attendon toimintamallin mukaisesti myös läheistytyväisyyskyselyt järjestetään säännöllisesti. Tarvittaessa tuemme ja autamme läheisiä tyytyväisyyskyselyyn vastaamisen mahdollistamisessa, osalle läheisistä kysely on toteutettu esimerkiksi heidän toiveestaan puhelimitse tai yksikössä yksikön tablettia apuna käyttäen. Suurin osa läheisistä kuitenkin vastaa kyselyyn omalla puhelimellaan viestillä saamansa linkin kautta. Tyytyväisyyskyselyjen (henkilöstö-, asukas- ja läheistytyväisyyskyselyt) vastaukset käydään yksikössä yhteisesti läpi kuukausipalaverissa ja yksikön kehittämissuunnitelmaa tehdään näihin vastauksiin pohjautuen.

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 asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Vuoden 2023 tyytyväisyyskyselyiden pohjalta Attendo Justiinassa on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 jonka painopisteinä ovat muun muassa läheisyhteistyön säännöllisyys ja ajantasaisuus, läheisten vierailujen sujuvuus, asukkaiden hyvän viihtyvyyden ylläpitäminen, asukkaiden aktiviteettien/virikkeiden suunnitelmallisuuden lisääminen, työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen ja avoimen keskustelukulttuurin vahvistaminen sekä laadukkaan ja asiakaslähtöisen kirjaamisen vahvistaminen.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintayksikön vastuuhenkilö on palvelukodin johtaja, jonka yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman kohdasta 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.

Hyvinvointialueen vammaissosiaalityön johtavien sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot:

Johtava sosiaalityöntekijä, lasten ja nuorten tiimi (alle 25-vuotiaat)

Nina Lilja, nina.lilja@omahame.fi, puh. 040 734 7075

Johtava sosiaalityöntekijä, työikäisten ja iäkkäiden tiimi (yli 25-vuotiaat)

Aila Vallikari, aila.vallikari@omahame.fi, puh. 040 514 7890

Hyvinvointialueen verkkosivuilla <https://omahame.fi/sosiaaliasiavastaava> on ohjeistettuna muistutuksen tekeminen ensisijaisesti verkkosivuilta löytyvän lomakelinkin kautta. Lomake ohjeistetaan lähettämään turvasähköpostilla: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä.

Oma Hämeen sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu p. [+358 36293210](tel:+35836293210)

Takaisinsoittopalvelu maanantai - torstai klo 08:00 - 12:00

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Attendo Justiinassa nämä ovat nähtävissä yläkerran aulan ilmoitustaululla omavalvontasuunnitelmassa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi

muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Attendo Justiinan asukkaat toimivat yksilöllisesti oman toimintakyvynsä mukaan. Jokaisen yksilöllistä toimintakykyä pyritään pitämään yllä erilaisin menetelmin, mm fysioterapialla, liikunnalla, erilaisilla kodinhoidollisilla tehtävillä ja niin edelleen. Jokaisen oma tahto ja osaaminen määrittelevät toiminnan tavoitteet henkilökohtaisesti. Tavoitteet kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua työ- tai päivätoimintaan. Heidän omat voimavaransa ja toimintakyvynsä määrittelevät, millaista toimintaa ja kuinka paljon (päivien määrät). Attendo Justiinan asukkaista valtaosa käy työ- tai päivätoiminnassa Riihimäellä työ- ja toimintakeskus Rivakassa. Osa asukkaista käy myös paikkakunnan ulkopuolella päivätoiminnassa, mikäli asukkaan kotikunta on muu kuin Riihimäki ja toiminta on perustelua järjestää kotikunnassa.

Asukkaille tuotetaan erilaisia vapaa-ajan toimintoja, joihin jokainen itse voi päättää osallistumisensa. Vapaa-ajan toiminnot ovat vapaaehtoisia, mutta niihin kannustetaan osallistumaan. Tällaisia toimintoja ovat muun muassa kävelylenkit, erilaiset tapahtumat ja konsertit, teatteriretket, uintiretket ja erilaiset viriketoiminnot ja aktiviteetit yksikössä. Näiden lisäksi omaohjaajat toteuttavat omaohjaajahetkiä asukkaiden kanssa. Nämä voivat olla esim. pieniä luku- tai keskustelutuokioita tai jokin yhteinen reissu, esimerkiksi kahvilaan. Omaohjaajatuokiot tapahtuvat aina asukkaan ehdoilla ja ovat lähtökohtaisesti sisällöltään jotain sellaista, jota asukas on itse toivonut tai mitä hän on siinä hetkessä ollut halukas ohjaajan kanssa tekemään.

Asukkaiden toimintakyvyn ja osallisuuden toteutumisen kartoittamisessa käytetään apuna käytössä olevaa RAI ID-mittaristoa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Näiden pohjalta toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen ja keinot niihin kirjataan myös osaksi asukkaan henkilökohtaista palvelujen toteuttamissuunnitelmaa. Omaohjaajat perehtyvät asukkaidensa osalta erityisesti näihin osaluueisiin ja tuo niitä keskusteluun työntekijöiden kanssa, jotta laadukas toiminta yhdessä asukkaan kanssa toteutuu tasapuolisesti, riippumatta siitä, kuka työntekijöistä on työvuorossa. Jokainen ohjaaja on velvollinen huomioimaan nämä teemat tekemässään työssä jokaisessa työvuorossaan. Yksikön sairaanhoitajan rooli asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämässä korostuu erityisesti kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja terveyden sekä mahdollisen lääkähoidon näkökulmasta. Asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisen osalta tehdään vahvaa yhteistyötä myös asukkaiden henkilökohtaisten fysioterapeuttien kanssa, mikäli asukkaalla toteutetaan fysioterapiaa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteettihuomiot, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat automaattisesti Attendo Quality järjestelmään. Tämän järjestelmän avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI ID -arvioinnit asukkaalle kaksi kertaa vuodessa, tai useamminkin mikäli voinnissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Näissä teemoissa seuranta tehdään seuraten asiakastietojärjestelmästä muun muassa seuraavia huomiotyyppejä: lääkityshuomio, lääkärin huomio, mieliala- ja käyttäytymishuomio, toimintakykyhuomio, lepo ja nukkuminen -huomio jne.

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

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

Attendo Justiinan lounas ja päivällisateriat toimitetaan Attendo Tähdistön keittiöstä. Lounaat toimitetaan arkisin lämpimänä ja viikonloppuisin esivalmisteltuina. Päivälliset toimitetaan arkisin kylmänä ja viikonloppuisin esivalmisteltuina. Aamupala valmistetaan yksikössä joko yöohjaajan toimesta tai aamuvuoron ohjaajan toimesta yhdessä asukkaiden kanssa. Väli- ja iltapalat tulevat osittain valmiina keittiöltä ja osittain valmistetaan itse ruokalistasta riippuen.

Aamupala on tarjolla joustavasti kello 6 alkaen aina kello 10 saakka, asukkaan tarpeiden mukaan. Lounas tarjoillaan klo 11-12 ja päiväkahvi/väli-pala klo 14. Päivällinen tarjoillaan klo 16-17 ja iltapala joustavasti klo 19-21. Osa asukkaista nauttii iltapalan omalla asunnollaan haluamaansa kellonaikaan. Tarvittaessa annamme yöpalaa niille, jotka tätä toivovat tai joiden terveydentila sitä vaatii. Päivittäiskirjaamisessa seuraamme tarvittaessa asukkaiden ravitsemukseen liittyviä asioita kirjaamalla asiakastietojärjestelmään ravitsemushuomioita, joissa kuvataan tarkemmin asukkaan ravitsemukseen liittyviä asioita. Tarpeen mukaan seuraamme myös asukkaan nesteensaantia asiakastietojärjestelmässä erillisen nestelistan avulla.

Asiakkaiden ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: 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. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä huolehditaan asianmukaisesti käsihygieniasta ohjeistamalla ja muistuttamalla asukkaita asiasta. Henkilökunta huolehtii asianmukaisen käsihygienian aina töihin tullessaan, töistä poistuessaan, keittiötöitä toteuttaessaan sekä asukastyössä siirryttäessä asukashuoneesta toiseen. Käsihygieniasta on esillä kirjallisia ja kuvallisia ohjeita käsienpesupaikkojen yhteydessä. Käsidesiautomaatteja on näiden pesupisteiden lisäksi myös useissa paikoissa yksikön yhteisissä tiloissa sekä seinään kiinnitettynä että pumppupulloina pöytätaasoilla. Läheisiä ja muita vierailijoita ohjataan asianmukaiseen käsihygieniaan aina yksikköön tullessaan. Eteisaulassa on heti saatavilla käsidesiä ja mahdollisuus käsienpesuun. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Omaohjaajat huolehtivat asukkaiden säännöllisten tarkastusten toteutumisen ja ajanvarauksen, tarpeen mukaan yhteistyössä asukkaan läheisten kanssa, mikäli läheiset ovat näin toivoneet.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaiden kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä, osalla asukkaista sairaanhoito ja hoitajan/lääkärin kontaktointi tehdään ensisijaisesti aina kotisairaalan kautta puhelinoitella, jonka jälkeen kotisairaalan hoitajat tulevat tapaamaan asukasta yksikköön. Suurin osa asukkaista käyttää kuitenkin hoitaja-/lääkäripalveluja terveyskeskuksessa. Käynnit hoidetaan ohjaajan tai tarvittaessa läheisten kanssa, mikäli läheisten toiveesta on näin sovittu.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito päiväaikaan klo 8-22: Riihimäen seudun terveyskeskuskuntayhtymän kiireellisen hoidon yksikkö PULSSI77 Kontiontie 77, 11120 Riihimäki puh. 019 758 5600

Päivystyksellinen sairaanhoito yöaikaan klo 22-08: Kanta-Hämeen keskussairaalaan päivystys Parantolankatu 6 13530 Hämeenlinna puh. 03 629 4500

Kanta-Hämeessä toimii lisäksi valtakunnallinen Päivystysapunumero 116 117, joka on tarkoitettu kiireellisen sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontaa varten. Päivystysavussa puheluihin vastaa kunkin hyvinvointialueen päivystystoiminnassa toimivat terveydenhuollon ammattilaiset. Numero on maksuton ja palvelee ympäri vuorokauden.

Kun asukas lähetetään kiireelliseen hoidon yksikköön tai hänen kanssaan mennään käynnille, mukaan tulostetaan Hiikka-asiakastietojärjestelmästä sairaanhoidon lähete, joka pitää sisällään kaikki oleellimmat tiedot asukkaan sairaudenhoitoon liittyen. Yksikössä on laadittu Asiakkaiden lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, joka säilytetään ohjaajien toimistossa yläkerrassa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy ohjaajien toimistosta yläkerrasta. Kuolemantapauksen sattua tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi. Mikäli kuolemantapaus on yllättävä ja kyseessä on kriisitilanteeksi luokiteltava tilanne, toimitaan erillisen kriisitilanneohjeen mukaisesti, joka löytyy niin ikään ohjaajien toimistosta yläkerrasta, ilmoitustaululta.

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. Näiden osa-alueiden asianmukaista toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmään kirjaamalla. Mikäli asukkaalla on säännöllisiä mittauksia, ne on kalenteroitu käytössä olevaan asiakastietojärjestelmän kalenteriin, josta tulostetaan päiväkohtainen kalenteri joka päivälle. Osalla asukkaista on lääkitykseen tai sairauteen liittyen säännöllisiä laboratoriotarkastuksia, joiden asianmukaista toteutumista seuraa ja ajat varaa sovitusti joko asukkaan omaohjaaja tai yksikön sairaanhoitaja tai yhteistyössä he molemmat. Mahdollisten vuosikontrolloiden toteutumista seuraa niin ollen asukkaiden omaohjaajat ja yksikön sairaanhoitaja. Lääkityksen arviointia hoidetaan yhteistyössä sopimusapteekin ja yleisen terveydenhuollon kanssa, asukkaan omalääkärin tai kehitysvammalääkärin kanssa. Arjessa lääkkeitä toteuttavien työntekijöiden vastuulla on huomioida ja arvioida lääkityksen vaikutuksia myös päivittäiskirjaamisessa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Maarit Vierimaa

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkahoito-oppaan mukainen lääkahoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja ja johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkahoitosuunnitelman.

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

Lääkähoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkähoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkähoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajalla Maarit Vierimaa, joka myös valvoo henkilökunnan lääkähoidon osaamista. Lääkähoidon toteuttamiseen osallistuvat sairaanhoitajan lisäksi lääkeluvalliset ohjaajat ja tarvittaessa yksikön johtaja.

Yksikön lääkähoidosta vastaa sairaanhoitaja Maarit Vierimaa

Sairaanhoitajalla on päävastuu asukkaiden lääkähoidon asianmukaisesta toteutumisesta, joka korostuu muun muassa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkökulmasta, työntekijöiden osaamisen varmistamisesta ja lääkähoidon perehdyttämisestä. Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä, lähtökohtaisesti kuitenkin enemmän kuin yksi.

Aamu- ja iltavuoroon on nimetty työvuorolistaan etukäteen vuoron lääkevastaava. Lääkahoitoa toteuttavat myös muut vuorossa olevat lääkeluvalliset työntekijät ryhmäkohtaisesti. Vuoron lääkevastaavan vastuulla on tarkastaa, että kaikki asukkaat saavat vuoron aikana ajallaan ja asianmukaisesti lääkkeensä. Vuoron lääkevastaavalla on mukanaan yksikön lääkeavaimet, joilla on pääsy lääkehuoneeseen ja lääkekärryyn. Lääkekärryyn on olemassa myös toiset avaimet, jotka ovat vuoron toisella lääkeluvallisella vuoron ajan. Mikäli lääkevastuussa oleva työntekijä on vuorossa ainoa lääkeluvallinen, säilytetään toiset lääkekärryn avaimet lukitun lääkekärryn sisällä.

Lääkemuutosten toteuttaminen tapahtuu työvuoron aikana sovitusti lääkeluvallisten keskuudessa sopien, pääsääntöisesti kuitenkin niin, että sairaanhoitaja vuorossa ollessaan huolehtii mahdolliset lääkemutokset tai vastaavasti vuoron lääkevastuussa oleva työntekijä.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Terveysten- ja sairaanhoidon asioissa sujuva tiedonkulku varmistetaan sairaanhoitolähetettä käyttäen, aktiivisella yhteydenpidolla asukkaan omahoitajaan ja/tai -lääkäriin sekä siten, että lähtökohtaisesti ohjaaja on aina mukana asukkaan kanssa käynnillä (lääkärikäynnit, hoitajakäynnit, laboratoriotarkastukset, hammashoito jne.), ellei asukas tai läheinen erikseen muuta toivo. Näin taataan myös ajantasainen tieto asioista asiakasjärjestelmään.

Justiinassa tehdään jatkuvaa yhteistyötä asukkaiden asioissa muun muassa seuraavien toimijoiden kanssa:

Terveyskeskus, työ- ja päivätoimintakeskukset, kuljetuspalvelut (sote-taksit, kelataksit), erilaiset harrastetoimijat, jalkahoitaja, seurakunta, tukiyhdistykset ja muut vapaaehtoisjärjestöt, hyvinvointialueen sosiaali- ja vammaispalvelut ja sopimusapteekki.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Kiinteistöhoito, Coor (Alihankijana TR Talohuolto)
Puutarhuri, Viherhoitopalvelut Jaakkola
Ateriat, Attendo Tähdistön keittiö

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Yksikön tämänhetkinen hoivahenkilöstön mitoitustarve on 16,3 ja yksikön hoivahenkilöstön resurssi vakituisten työntekijöiden osalta on tämänhetkisesti 13,3. Vakituisen henkilöstön rekrytointiprosessi on tällä hetkellä menossa, jotta hoivahenkilöstön mitoitustarve täyttyy vakituisten työntekijöiden osalta. Mitoitustarve on tämänhetkisesti täyttynyt vakituisen henkilöstön lisäksi pitkäaikaisilla sijaisilla.

Yksikön esihenkilö on Heidi Laine, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK).

Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 2 sosionomia, 12 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 1 lähihoitajaopiskelija (oppisopimus). Avustavaa henkilökuntaa on 1 (palvelukotiapulainen).

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. 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 työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omaohjaajan tehtäviin yksikössä perehdytään Attendon Valo-sivuston kautta, johon on kuvattu omaohjaajan tehtäväkuvaa. Lisäksi yksikköön on tehty tarkempi tehtäväkuva siihen, mitä omaohjaajuus Justiinassa tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään. Omaohjaajuutta käsitellään tarpeen mukaan myös työyhteisön viikko- tai kuukausipalaverissa.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Justiina toimii 2 kerroksisessa rakennuksessa osoitteessa Joosepinkuja 2, Riihimäki. Attendo Justiina sijaitsee noin 3 kilometrin päässä Riihimäen keskustasta rauhallisella asuinalueella, jossa kävelymatkan päässä on kauppa, terveyskeskus ja ABC –asema.

Yksikössä tuotetaan luvan- tai ilmoituksenvaraista kehitysvammaisten asumispalvelua.

Attendo Justiinassa on 15 tehostetun palveluasumisen paikkaa ja asuinhuoneet ovat 21 m². Asukashuoneet sijoittuvat kolmeen 5 asunnon ryhmäkotiin. Palvelukodissa on ryhmäkoti-kohtaiset yhteiset oleskelutilat, kotikeittiö, vaatehuollontila, ruokavarasto sekä sauna pesutiloineen. Attendo Justiinassa on 9 asuinhuonetta alakerran palveluasumisessa. Palveluasumisen asuinhuoneet ovat kooltaan 32,8 m² ja osassa alakerran asunnoista on oma ulko-ovi ja pieni terassi.

Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä aitaus sisäpihalla. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen ja hyvin valaistu. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikumista.

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

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat leveitä, hissi on tilava ja sinne on näköyhteys lasiovista
- 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 ja yhteisiin tiloihin yksilöllisesti tarpeen mukaan.
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on kodikas ja asukkaiden toiveiden mukainen
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Käytössä on kulunvalvonta, käytössä erilliset kulkulätkät. Vakituksella henkilöstöllä on henkilökohtaiset kulkulätkät, jotka on kuitattu omaan henkilökohtaiseen käyttöön. Lääkevastaavan avaimissa on kulkulätkä lääkehuoneeseen ja lääkeavaimet kuitataan vastaanotetuiksi ja luovutetuiksi erilliseen lääkeavainten kuitauslistaa, joka sijaistaa ohjaajien toimiston oven sisäpuolella. Lääkehuoneeseen on lisäksi henkilökohtaiset kulkulätkät yksikön sairaanhoitajalla ja yksikön johtajalla. Neljäs kulkulätkä lääkehuoneeseen on varalätkä, jota säilytetään erillisessä lukitussa lippaassa, johon vain lääkeluvallisilla työntekijöillä on koodi tiedossa. Kyseistä kulkulätkää käytetään vain siinä tapauksessa, jos muita lätkiä ei ole saatavilla, eli käytännössä silloin, jos varsinaiset lääkeavaimet ovat epähuomiossa jääneet lääkehuoneeseen ja lisäksi sairaanhoitaja tai johtaja ei ole paikalla.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, oven saa auki joko kulkulätkällä tai avaimella. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten.

Yksikön lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy ohjaajien toimistosta Ohjeet- kansiota.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Maarit Vierimaa

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 niin Valosta, kuin yksikön toimiston seinältä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. 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 esihenkilön tiedot

Heidi Laine
Palvelukodin johtaja
Joosepinkuja 2, 11120 Riihimäki
heidi.m.laine@attendo.fi
p. 044 494 2860

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. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Riihimäki 6.3.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Heidi Laine

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.