

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.1 VOIMAVARA – JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
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
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 HENKILÖSTÖ	12
4.4.2 TOIMITILAT.....	12
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	13
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	15
11. LÄHTEET.....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Jämsä, Jämsän Terveys Oy	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Koskipuisto			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Jämsä, Jämsän Kaupunki Sosiaali- ja terveystoimi Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 65 paikkaa, 61 asuntoa			
Toimintayksikön katuosoite Koivutie 21			
Postinumero 42300		Postitoimipaikka Jämsänkoski	
Toimintayksikön vastaava esimies Tuula Yliknuussi		Puhelin 044 494 3500	
Sähköposti tuula.yliknuussi@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 18.10.2016			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto Coor, palvelupäällikkö, puh: +35850 355 8824, Alihankkijana Jämsän kiinteistöhuolto Jorma Salonen, +358400 930 090			

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

Toiminta-ajatus

Asukaspaikkoja Attendo Koskipuistossa on 65, kun kaikki ryhmäkodit täynnä. Koskipuisto tarjoaa tehostettua palveluasumista ja teemana on ulkoilu ja puutarha. Tämä näkyy kotimme arjessa seuraamalla vuoden aikojen vaihtelua sekä ulkoilemalla mahdollisemman paljon. Puutarhamme viihtyvyyttä ylläpitää säännöllisesti paikan päällä käyvä puutarhuri. Tehtävänämmä Attendo Koskipuistossa on turvata asukkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokemaa hyvää elämänlaatua. Tehostettu palveluasuminen perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn yksilölliseen voimavara- ja hoitosuunnitelmaan.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänet otetaan mahdollisuuksien mukaan päätöksentekoon aina saattohoitopäätöksen saakka. Koskipuistossa saattohoito tilanteessa on yksi hoitaja tarvittaessa asukkaan vierellä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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 turvallisiksi. 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.

Yksikkömme askovalmentaja Riikka Joonaa jalkauttaa arvojamme yhdessä yksikön johtajan kanssa käytäntöön. Henkilökunnan osaaminen varmistetaan ja koulutaudumme aktiivisesti. Sitoudumme työhömmä, asukkaiden sekä myös omaisten kuuleminen on meille tärkeää. Sitoudumme hyviin käytöstapoihin sekä toisten kohtaamiseen. Välitämme sinusta ja minusta. Välitämme kaikista, jotka kohtaamme.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavalo 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:** Valo-perehdytysohjelma on käytössä Koskipuistossa. Tiimiesihenkilö Riikka Joonaa sopii jokaiselle uudelle työntekijälle vastuuperehdyttäjän, jonka kanssa käydään perehdytysprosessi läpi. Autonomisella työvuorosuunnittelulla pyritään lisäämään vuorotyön mukanaan tuomia jaksamisongelmia. Myös Terveystalossa oleva työterveyshuolto on omalta osaltaan tukemassa vuorotyössä jaksamista. Vaara- ja uhkatilanteista kirjataan poikkeamailmoitus, mitkä käsitellään tiimipalaverissa sekä tarvittaessa yhteenvetona kuukausipalaverissa. Vakavista uhka- ja vaaratilanteista tulee aina raportoida yksikön johtajalle tai tiimiesihenkilölle mahdollisimman pian. Infektioiden estämiseen ja tarttaviin tauteihin varaudumme hyvällä käsihygienialla. Yksikkömme hygieniavastaava Minna Ulmanen kertoo ajankohtaiset asiat infektioiden ja tarttuvien tautien etenemisestä.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoidollinen vastuu on yksikön sairaanhoitajilla. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Love- verkkokoulutuksin ja Attendo-kotikohtaisin klinisin näytöin ja lääkehoidon perehdytyksin. Lääkeluvan allekirjoittaa hyvinvointialueen alueyllilääkäri ja lupa on voimassa 5 vuotta ensimmäisen lupaosion suorittamisesta. Lääkepoikkeamat käydään aina läpi tiimipalaverissa sekä tarvittaessa yhteenvetona kuukausipalaverissa. Lääkkeet säilytetään erillisessä kahden lukon takana olevassa lääkehuoneessa, jonka lämpötilaa tarkkaillaan päivittäin. Ryhmäkodeissa on asukkaiden viikon lääkkeet doseissa sekä annosjakelurullat. Ryhmäkodeissa lääkkeet ovat lukitussa lääkekärryssä, jota säilytetään lukitun oven takana. Lääkekärryn avain on aina lääkevastuullisella hoitajalla. Lääkekärryn lämpötilaa seurataan päivittäin. N- ja pkv-lääkkeet hakee aina erikseen kaksi lääkeluvallista hoitajaa. Tilatut lääkkeet toimitetaan perjantaisin Jämsänkosken apteekista. Apteekin kautta saamme myös tarvittaessa ajankohtaisen tiedon lääkekulutuksesta.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Kaikkien niin asukkaiden kuin henkilökunnankin henkilötiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä anneta eteenpäin. Henkilökunnan on suoritettava GDPR-koulutus x1/vuosi.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus on 0,65. Arkisin talossa on vähintään yksi sairaanhoitaja. Jokaisessa ryhmäkodissa on joka päivä kolme hoitajaa aamuvuorossa ja kolme iltavuorossa, jos ryhmäkodissa on 15 asukasta. Yövuorossa on kaksi lähihoitajaa. Jokaisessa ryhmäkodissa on lääkevastuullinen hoitaja, joka vastaa ryhmäkodin lääkehuollosta, erikseen sovitusti lääkevastuu voi yltää kahteen ryhmäkotiin. Sairaanhoitajat vastaavat oikeanlaisen lääkehoidon toteutumisesta. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekeviä työntekijöistä. Jos hoitajan poissaolon vuoksi ei saada sijaista, sovitaan hoitaja,

joka avustaa toista ryhmäkotia. Ryhmäkodeissa hoitajakutsujärjestelmä, jotta asukkaat saavat tarvitsevansa avun. Jos esim. kaksi hoitajaa avustamassa kahden autettavaa, voi toinen heistä vastata kutsuun.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Hoivakodissa on 61 asukashuonetta, jotka sijoittuvat 15+15+16+15 hengen ryhmäkoteihin. Koskipuistossa on lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa huoneet, joissa on mahdollista asua parikunnittain. Enimmäisasukasmäärä on 65 asukasta. Jokaisella asukkaalla on oma huone (25m²), jokaisessa huoneessa on oma invamitoitettu WC- ja suihkutila. Huoneissa on valmiina sähkökäyttöinen hoivavuode, hygieniapatja, palolakanat ja paloturvalliset verhot. Muilta osin asukas kalustaa huoneen omaksi kodikseen omilla tutuilla tavaroilla. Kussakin ryhmäkodissa on tilavat ja esteettömät ruokailu- ja oleskelutilat. Hoivakodissa on oma valmistuskeittiö, sauna, lääkehuone ja toimistotilat. Alakerran ryhmäkodeista asukas pääsee ulkoilemaan aidatulle piha-alueelle ja yläkerrassa on lasitetut parvekkeet, joissa asukkaat voivat viettää aikaa. Yksikköön pääsee sisälle kulkulätkällä ovien ollessa suljettuna. Apuvälineiden pesut ja pienet huollot tehdään yksikössä. Apuvälinelainaamon omistamat apuvälineet huolletaan lainaamossa. Apuvälineet ovat pääsääntöisesti henkilökohtaiset, lukuun ottamatta suihkutuoleja sekä suihkulavitsaa. Paloturvallisuus testataan säännöllisesti ja henkilökunta saa alkusammutuskoulutuksen. Paloturvallisuuskoulutus (alkusammutus, evakuointiharjoitus ja turvallisuuskävely) viiden vuoden välein, uusien henkilökunnan rekrytointien myötä, tarvittaessa useammin. Nostoissa ja siirroissa käytetään ergonomista työasentoa ja tarvittaessa käytetään nostolaitetta. Tapaturmista ilmoitetaan esimiehelle, joka tekee sähköisen tapaturmailmoituksen yhdessä työntekijän kanssa. Kaikista uhkatilanteista tehdään poikkeama- tai väkivaltailmoitus. Uhkaavasta käytöksestä tulee informoida esimiestä välittömästi.

Riskien hallinnan työnjako

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

Lääkehoidosta vastaavat: tiimieshenkilö, sairaanhoitaja Riikka Joono ja ryhmäkotien sairaanhoitajat Mari Varkoi ja Elina Palonen

Apuvälinevastaavat: tiiminvetäjä, lähihoitaja Heikki Rahikainen

Työturvallisuusvastaava: tiiminvetäjä, lähihoitaja Heikki Rahikainen

Hygieniavastaava: lähihoitaja Minna Ulmanen

Laittevastaava: sairaanhoitaja Elina Palonen ja tiiminvetäjä, lähihoitaja Heikki Rahikainen

Ravitsemusvastaava: kokki Riina Pellinen (sijainen Kirsi Heilanen), lähihoitaja Stiina Röman-Lehtonen

Ensiapuvälineistä (ensiapukorit) vastaavat: sairaanhoitajat Mari Varkoi, Elina Palonen ja Riikka Joono

Vastuuhenkilöt auttavat ja ohjeistavat työntekijöitä vastuualueensa tehtävissä ja laitteistossa. He tekevät tarvittaessa kirjallisia ohjeita.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.

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

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: Kehotetaan ulkopuolisia välttämään vierailuja yksikössä
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia

- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tietokoneen N-asemalta Koskipuisto kansiossa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet **Attendo Quality ohjelmaan**. Ne käydään läpi tiimipalaverissa sekä tarvittaessa kuukausikokouksessa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiin tuomisen

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden seuranta tapahtuu viimeistään kolmen kuukauden päästä, tarvittaessa jo aikaisemmin. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja kirjataan muistioon tiimipalaverissa viikoittain ja tarvittaessa yksikön palaverissa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

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

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön perehdytyskansiossa. 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 sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. 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.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen joko Hiikka-asiakastietojärjestelmän kautta, henkilökohtaisesti tai yksikön palaverissa. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Ensisijainen tiedotuskanava on Hiikka-asiakastietojärjestelmän kautta laitettavat viestit ja palaverimuistiot, mutta palaverista tulostetaan myös muistiot ryhmäkoteihin ja hoitoapulaistille. Lisäksi tärkeät ohjeet toimitetaan ryhmäkoteihin myös paperisina.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä tiimiesihenkilön, tiimivertäjän ja muun henkilöstön kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esimies

Tuula Yliknuussi

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavalonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Omaavalonntasuunnitelman päivittäminen käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja kaikki työntekijät

lukevat omavalvontasuunnitelman. Työntekijät voivat antaa omavalvontasuunnitelmasta palautetta, joka huomioidaan seuraavan päivituksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään alakerran aulassa olevassa telineessä, jossa se on kaikkien saatavilla. Koskipuiston internetsivuilla on myös omavalvontasuunnitelma luettavissa. Uusien työntekijöiden on perehdytysvaiheessa tutustuttava omavalvontasuunnitelmaan, mikä löytyy yläkerran toimistossa olevasta viranomaiskansiosista.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Koskipuistossa käytetään asukkaan palvelun arvioinnissa RAI –mittaristoa, MMSE:ta sekä MNA:ta. Jokaiselle asukkaalle on valittu omahoitaja, joka huolehtii edellä mainittujen mittareiden toteutumisesta. Mittareita tarkastellaan vähintään puolivuositain tai tarvittaessa useammin.

4.2.1 VOIMAVARA – JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Omahoitaja tekee vähintään 6kk välein voimavara- ja hoivasuunnitelman sekä aina tarvittaessa, jos hoidon tarve oleellisesti muuttuu. Kaikki hoitotyöhön osallistuvat vastaavat voimavara- ja hoivasuunnitelman toteuttamisesta ja tavoitteiden kirjaamisesta Hikka – asiakastietojärjestelmään. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Asiakkaiden toimintakykyä seuraavat ja arvioivat asiakasta hoitavat hoitajat ja sairaanhoitajat. Attendon terapiapalveluiden fysioterapeutti arvioi asiakkaiden toimintakykyä sekä tekee suunnitelmia ja ohjeita toimintakyvyn säilymiseksi tai parantamiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä voidaan käyttää fysioterapeutin apua kuntoutussuunnitelman tekemisessä. Yksikössä käy kaksi fysioterapeuttia 1x/vko.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Yksikössämme se näkyy jokaisen asukkaan yksilöllisellä kohtaamisella sekä asukkaan voimavarojen esiin tuomisella. Kuunnellaan aidosti asukkaan mielipidettä, esim. jos tänään asukas ei halua lähteä suihkuun voidaan suihku siirtää seuraavaan kertaan. Kuuntelemme ja kunnioitamme ensisijaisesti asukkaan mielipidettä ja itsemääräämisoikeutta. Jos asukkaan henki vaarantuu hänen tekemiensä päätösten seurauksena (esimerkiksi muistisairas henkilö pyrkii ulos) joudumme rajoittamaan itsemääräämisoikeutta.

Päätöksentekokyky: Otamme huomioon asukkaan itsemääräämisoikeuden hänen hoivaansa liittyvien päätösten tekemisessä.

Fyysinen toimintakyky: Kunnioitamme asukkaan voimavaroja ja tuemme hänen toimintakykynsä säilymistä.

Aktiivisuus: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta mm. viriketoimintaan osallistumisessa.

Mielenterveys: Tuemme asukkaiden mielen hyvinvointia mahdollistamalla keskustelua esim. omahoitajan kanssa luottamuksellisesti.

Terveydentila: Otamme huomioon asukkaan itsemääräämisoikeuden hänen terveyteensä liittyvissä kysymyksissä.

Lääkehoito: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta hänen lääkkehoidossaan ja välitämme lääkärille viestiä asukkaan huolenaiheista lääkitykseensä liittyen.

Ravitemuhoidonsuunnitelma: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tarjoamme vaihtoehtoja aterioilla valikoiman puitteissa ja välitämme toiveita keittiöön.

Suunhoitosuunnitelma: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta hänen suunhoidon suunnitelman laatimisen suhteen.

Turvallisuus: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta turvallisuutensa takaamiseksi, esim. lukitsemme ovet asukkaan pyynnöstä

Rajoittaminen: Mikäli asukkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, on siihen aina voimassa oleva lääkärin lupa ja rajoittamistoimen tarve harkitaan tapauskohtaisesti sekä kirjataan asianmukaisesti päivittäiskirjauksiin.

Pidätyskyky / Erittäminen: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta hänen erittämiseensä liittyvissä asioissa, mm. asukas pääsee wc:hen niin halutessaan.

Aistit: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta hänen aistitoimintoihinsa liittyvissä asioissa ja kysymme, haluaako hän esim. silmälasit tai kuulokojeen.

Läheisyhteistyö: Otamme huomioon asukkaan toiveet hänen läheisiinsä yhteydenpidon suhteen ja noudatamme vaihtoehtoisuutta. Terveydentilaan liittyviä tietoja luovutamme vain asiakkaan suostumuksella.

Elämän loppuvaiheen tahdonilmaukset: Kunnioitamme asukkaan toiveita hänen elämänsä loppuvaiheiden toiveiden osalta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten löytyy yksikön perehdyttämiskansiosta ja intrasta. Kaikki rajoittamiset arvioidaan tarkasti ja keskustellaan asukkaan ja omaisten kanssa, tiimpalaverissa sekä lääkärin kanssa ennen rajoittamistoimenpiteitä. Nämä myös kirjataan asukkaan asiakastietojärjestelmään ja niitä arvioidaan säännöllisesti vähintään 3. kuukauden välein.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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 esimiehen 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 vuoksi ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käydään läpi välittömästi henkilöiden kanssa, joita selvitys koskee. Asia otetaan myös esille seuraavassa tiimpalaverissa sekä sovitaan seurannan toteutumisesta.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista, hoivakodin johtajan työhuoneessa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa viikoittain tiimpalaverissa ja tarvittaessa yhteispalaverissa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Koskipuistossa virikevastaavat pitävät asukasraadin kerran kuukaudessa. Asukasraadilla pyritään vastaamaan asukkaan osallisuuteen. Myös avoimilla palautelomakkeilla pyrimme saamaan palautetta sekä samalla parantamaan ulkopuolelta (esimerkiksi omaisilta) tulleisiin palautteisiin. Omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaistuntti, jossa avoimen vuorovaikutuksen avulla pääsemme kehittämään toimintaamme. Tilaisuuteen kutsutaan aina myös joko Jämsän Terveys Oy:n tai Jämsän kaupungin edustaja.

Asukkaan omaiset kutsutaan mukaan Koskipuiston yhteisiin tapahtumiin ja asukkaiden omaisten kanssa keskustellaan aina kohdatessa asukkaan kuulumisista ja asukkaan omaisille lähetetään viestejä ja kuvia Koskipuiston arjen hetkistä.

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 palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten kahvittelaisuuksissa kerätään palautetta ja kehittämideoita. Säännölliset tilaisuudet ovat olleet tauolla koronatilanteen vuoksi. on järjestetty yksittäisiä ryhmäkotihoitaisia tilaisuuksia kuluvan vuoden aikana. 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 esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se ohjataan asian käsittelijälle.

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo

Hoitajantie 1, 40620 Jyväskylä

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, www.koskeverkko.fi

Puhelinaika ma – to klo 9–11, puh. 044 265 1080

Sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi

Posti- ja käyntiosoite: Matarankatu 6, 40100 Jyväskylä

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät sekä alakerran että yläkerran aulan telineestä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 09 5110 1200; palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

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

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu: saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovittelua palauttajan ja yrityksen väliseen riitaan

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarojensa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitetävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Lisäksi tehdään jokaiselle asukkaalle RAI-toimintakyvynarviointi, mikä ohjaa voimavara- ja hoitosuunnitelmaa. Attendo Koskipuistossa kannustetaan niin asukasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asukas niin haluaa) osallistumaan voimavara- ja hoitosuunnitelman sekä RAI:n laadintaan ja päivittämiseen. Omahoitaja vastaa voimavara- ja hoitosuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Voimavara- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, omaisten/läheisten (mikäli asukas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa 1 kk sisällä asukkaan saapumisesta Attendo Koskipuistoon. Voimavara- ja hoitosuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6 kk välein ja aina tarvittaessa asukkaan tilan muuttuessa. Voimavara- ja hoitosuunnitelmassa huomioidaan asukas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna. Moniammatillista arviointia tekevät yksikön sairaanhoitaja, lähihoitaja ja lääkäri. Yhteistyökumppaneista arviointia tekevät mm sosiaaliohjaaja/-työntekijä, palveluohjaaja, fysioterapeutti/kuntotoimittaja. Asukasta hoitava omahoitaja vastaa voimavara- ja hoitosuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Asukkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulevat arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Koskipuistossa asukas saa osallistua arjen askareisiin omien voimavarojensa Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen voimavara- ja hoivosuunnitelman 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 ohjauksena. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta (MNA) ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolen vuoden välein ja voinnin muuttuessa. Lisäksi Cerad tai MMSE-muistitesti tehdään lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Voinnin muutokset kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään, tiedot viedään eteenpäin yksikön lääkäreille Riikka Kettuselle.

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

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

Koskipuistossa on oma kokki Riina Pellinen, joka vastaa yksikön ruokahuollosta. Sijaisena toimii Kirsi Heilanen. Kokki huolehtii erityisdieettien toteutumisesta sekä ruokatilauksista. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas noin klo 11–12, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–21. Yöpalaa on tarjolla läpi yön asiakkaan halutessa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara- ja hoivasuunnitelmaa: 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.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Attendo Koskipuiston puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptistä työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniavastuuhenkilö ohjeistaa tarvittaessa henkilökuntaa sekä perehdytyksessä huomioidaan aseptiikka. Asukkaiden käsihygieniassa avustaa hoitohenkilökunta ja omaisia ohjeistetaan hyvään käsihygieniaan. Hygieniahoitaja käy yksikössä tarkastuskäynneillä. Infektiohoitaja konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan voimavara- ja hoitosuunnitelmassa. Hygienianhoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikön hygieniavastaavana toimii Minna Ulmanen, joka ohjaa ja seuraa aseptiikan toteutumista yksikössämme. Hän osallistuu Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniakoulutuksiin ja kehittää yksikkömme toimintaa alueen hygieniahoitajan kanssa. Hygieniahoitajan tekemän hygieniakartoituksen avulla kehitämme toimintaamme, sekä kouluttaudumme hygieniosaamiseen. Tartuntatutitilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

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

Kiireetön sairaanhoito: Jämsäläisten asukkaiden kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa virka-aikaan yksikön lääkäri Riikka Kettunen. Sopimuksen mukaan lääkäri pitää puhelinkierron joka torstai ja käy yksikössä lähtökohtaisesti kolmen kuukauden välein. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaanhoito käy tarvittaessa antamassa asukkailla esimerkiksi iv –tiputusta. Jyväskyläläisten asukkaiden osalta yhteys omaan terveysasemaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Jämsäläisten kiireelliset lääkärikonsultaatiot virka-ajalla yksikön lääkäri Riikka Kettunen ja virka-ajan ulkopuolella Pihlajalinna Oy:n takapäivystäjät. Jyväskyläläisten asukkaiden osalta yhteys omaan terveysasemaan tai virka-ajan ulkopuolella Novan päivystykseen.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohje löytyy perehdytyskansista.

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. Voimavara- ja hoitosuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä ja lisäksi hoitotiimi yhteistyössä perehtyy hoidettavana olevien asukkaiden suunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Omahoitaja, tiiminvetäjä ja hoivakodin johtaja seuraavat hoidon toteutumista. Asukkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

Yksikössämme seurataan asukkaan vitaleilintoimintoja ja laboratoriokokeita rutiiniseuraintoina lääkärin ohjeen mukaan, joka vaihtelee asukaskohtaisesti. Seurantaohje on kirjattu Hilka-asiakastietojärjestelmään. Asukkaan voinnin muuttuessa ohjetta tarkennetaan ja tarvittaessa seuranta lisätään.

Lääkitystä arvioidaan kokonaisvaltaisesti vähintään aina uuden asukkaan saapuessa Koskipuistoon, vuosikontrollin yhteydessä ja asukkaan voinnin niin vaatiessa. Lääkityksen vaikutusta seurataan ja kirjataan päivittäin ja havainnoista konsultoidaan lääkäriä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastuu on kaikilla hoivatyöntekijöillä, mutta viime kädessä asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat Mari Varkoi, Elina Palonen ja Riikka Joonaa yhdessä yksikön johtajan Tuula Yliknuussin kanssa.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelmaa käydään läpi yksikössä ja jokainen lukukuittaa suunnitelman. Vastuulääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitajilla Elina Palonen, Mari Varkoi ja Riikka Joonaa, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista ja ottavat vastaan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen liittyvät näytöt ja tentit.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Riikka Kettunen

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat tiimiesihenkilö, sairaanhoitaja Riikka Joonaa sekä sairaanhoitajat Mari Varkoi ja Elina Palonen yhdessä muun henkilöstön kanssa. Koskipuiston asukkaat ovat Jämsänkosken apteekin asiakkaita. Asukkaan lääkkeet jaetaan pääsääntöisesti annospussiin. Apteekki toimittaa asukkaiden annospussit sekä muut lääkkeet yksikköön. Jokainen vakituinen hoitaja on osoittanut lääkehoidon osaamisen suorittamalla Love-tentin sekä Attendo-kotikohtaiset kliiniset näytöt. Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan lääkeosaaminen sekä varmistetaan lääkehoidon osaaminen Attendo-kotikohtaisin kliinisin näytöin ja lääkehoidon perehdytyksin. Kliinisiin näyttöihin kuuluu lääkkeiden jakaminen dosettiin, valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen, sc. pistäminen x 3, PKV-lääkkeen jakaminen ja antaminen, N- lääkkeen antaminen ja PKV- tai N-laastarin vaihtaminen. Koskipuistossa varmistetaan, että yksikössä on riittävästi sellaisia henkilöitä, jotka pystyvät tekemään lääketilaukset apteekista ja apteekkitilaustunnukset tulisi olla jokaisella vakituisella lääkevastuullisella sekä pitkäaikaisilla sijaisilla. Vastuuhenkilöinä toimii yksikön sairaanhoitajat. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta ensimmäisen lupaosion suorittamisesta ja sitä seurataan säännöllisesti. Jokaisessa vuorossa on erikseen osoitettu lääkeluvallinen hoitaja, joka vastaa ryhmäkodin asukkaiden lääkehoidosta. Päävastuu lääkemuutoksen toteuttamisesta on sairaanhoitajilla, mutta iltaisin ja viikonloppuisin lääkemuutoksen toteuttamisesta vastaa tiedon vastaanottanut hoitaja.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan 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. Jämsän Terveys Oy on yhteistyökumppani asukkaan lääkäri, päivystys kuin tehostetun kotihoitotiimin kautta. Asukkaan tietosuoja varmistetaan asukaskertomusten kuljettamisella kädestä käteen, luotettavien henkilöiden toimesta. Laboratorio palvelut saamme Fimlabista, koulutettu laskimoverinäytteen ottaja (sairanhoitaja, lähihoitaja) ottaa yksikössä tutkimusnäytteen ja kirjoittaa tutkimuspyynnön taralapelulle ja erilliselle pyyntölapulle, jonka jälkeen näytteet kuljetetaan ensisijaisesti Jämsänkosken laboratorioon tai Jämsän sairaalanlaboratorioon ennen klo 14:45.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Kiinteistöhuollosta vastaa Coor, alihankkija Jämsän kiinteistöhuolto.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta 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 ikäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Laatukoordinaattori Riikka Joonaa 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 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.

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 suosistusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

-Yksikön vaadittu hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/ asiakas

-Yksikön esimies on Tuula Yliknuusi, joka on koulutukseltaan terveystieteiden maisteri ja opistotasoinen erikoissairaanhoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 3 sairaanhoitajaa, 25 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 kokki, 3 hoitoapulaista, jotka vastaavat pyykki- ja ryhmäkotikeittiöhuollosta, 1 siistijä sekä 4 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa.

-Lisäksi yksikössä on harjoittelussa lähihoitaja- tai sairaanhoitajaopiskelijoita.

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 hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön tiimiesihenkilö 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 rekrytinnin periaatteet

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

Rekrytinnista vastaa yksikön esimies. 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, suosistusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa rekrytointikoordinaattori.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön tiimiesihenkilö. Tiimiesihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Ryhmäkodeista nimetään uudelle työntekijälle perehdyttäjät.

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 perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Omahoitajan tehtävän kuvaus on yhdessä suunniteltu kehittämisiltapäivässä ja löytyy perehdytyskansioista. Omahoitajan tehtäviin perehdytetään ensimmäisen omanasukkaan saadessa. Perehdytyksestä vastaa aikaisemmin nimetty perehdyttäjät.

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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii kaksikerroksissa vuonna 2016 valmistuneessa rakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 61 asukashuonetta. Huoneet ovat 25 m² (61 kpl). Asukkaalle tulee yksikön puolesta sairaalasänky, yöpöytä, paloverhot, palolakana ja hoitajakutsu. Muuten asukas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (3 x 15 ja 1 x 16 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 2.kerroksessa.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas, ulkoilu- ja puutarhateemaa on tuotu sisätiloihin maisematapeteilla
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille 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.

Yksikömmen hoitoapulaiset vastaavat pyykinhuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykinhuoltoon esim. olemalla mukana viemässä tai hakemassa pyykinä tai halutessaan viikata lakanoita.

- Asukashuoneissa ylläpitoisuus kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan talossa
- Pyykinhuolto toteutetaan talossa
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Käytössä on kulunvalvonta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, tila on merkitty asianmukaisin kyltein. Tallenteiden katsomisoikeus on yksikön johtaja Tuula Yliknuussilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hannu Sipilä
hannu@hoitajakutsu.fi
+358452795990

Janne Sipilä
janne@hoitajakutsu.fi
+358440100310

Yksikössä turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa lähihoitaja Tytti Rautiainen ja tiiminvetäjä, lähihoitaja Heikki Rahikainen. He huolehtivat arjen toimivuudesta ja tarvittaessa ovat yhteydessä Hoitajakutsu.fi:n henkilökuntaan. Heidän poissa ollessa vuorossa olevien hoitajien on ilmoitettava suuremmista vioista Hoitajakutsu.fi henkilökunnalle. Tulossa uusi toimittaja; aikataulu ei vielä tarkemmin sovittu.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeet säilytetään yläkerran kansliassa hyllyköllä mapissa. Laiteturvallisuuden vastuuhenkilö on Heikki Rahikainen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asiakkaan omahoitaja yhdessä fysioterapeutin kanssa kartoittaa asiakkaan

apuvälinetarpeen ja fysioterapeutti on yhteydessä apuvälinekeskukseen apuvälineiden saamiseksi. 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 kalibroitteisuus 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

Tuula Yliknuussi, tuula.yliknuussi@attendo.fi
Heikki Rahikainen, heikki.rahikainen@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät yläkerran kanslian hyllyköstä Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen x1/vuosi. 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 tietoturva- ja 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 tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka ja RAI), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti tietosuojan 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

Tuula Yliknuussi; Koivutie 21, 42300 Jämsänkoski; p. 044 494 3500; tuula.yliknuussi@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta

kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

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

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Jämsänkoski 29.11.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Tuula Yliknuusi

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/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.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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