

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1 Toiminta-ajatus	3
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	3
3 RISKIEN HALLINTA	3
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1 Palvelutarpeen arviointi	6
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta	6
5.3 Asiakkaan kohtelu.....	7
5.4 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	7
5.5 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	8
6.2 Ravitseminen (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen	9
Seuranta).....	9
6.3 Hygieniäkäytännöt	9
6.4 Terveiden ja sairaanhoito	10
6.5 Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja seuranta	10
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	11
7.1 Henkilöstö	11
7.2 Toimitilat	12
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA	13
KUTSULAITTEET	13
7.4 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset	13
Vaaratilanneilmoitukset.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14
11 LÄHTEET	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Kouvola	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Hakami Oy		Sote -alueen nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue	
Palveluntuottajan Y-tunnus:1035180-8			
Toimintayksikön nimi Attendo Kurjenmiekkä			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ruskeasuonkatu 2, 45100 Kouvola			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 38 paikkaa, yhteisöllinen asuminen paikkaa 22. Intervalliasumista.			
Toimintayksikön katuosoite Ruskeasuonkatu 2			
Postinumero 45100		Postitoimipaikka Kouvola	
Toimintayksikön vastaava esimies Hanna Kuukasjärvi		Puhelin 044 407 2500	
Sähköposti hanna.kuukasjärvi@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 20.11.2020			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimitukset: Meira Nova. Hygieniä-, hoiva-, siivoustuotteet ja toimistotarvikkeet: Pamark Oy Kiinteistöhuollosta vastaa: Coor Service Oy Lääkkeet: Kouvolan Hansa apteekki Sprinklerijärjestelmä: Kauriala Hälytysjärjestelmä: 9 Solutions Hissihuolto: Otis Puutarhanhoito: Sallan piha ja neuvo Lähtevä posti ja apuvälineiden kuljetus: Tavarataxi			

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Kurjenmiekkassa on turvata asukkaillamme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua.

Kurjenmiekkä tarjoaa kodinomaista asumista. Yksikössä pyritään ylläpitämään ja tukemaan asiakkaiden toimintakykyä yksilöllisiä voimavaroja huomioiden. Hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn toteuttamissuunnitelmaan ja käypähoito-suositukseen. Asukkaiden hoito perustuu yksilöllisesti tehtyyn asiakassuunnitelmaan, toteuttamissuunnitelmaan sekä käypähoitosuositukseen. Yksikössä toteutetaan saattohoitoa yhdessä hyvinvointialueen kotisairaalan kanssa.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asiakkaan hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys, mielekäs arki.
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen.
- Toimiva yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Kurjenmiekkassa toimii henkilöstön keskuudesta valittu Asiakaskokemuksen valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen sekä asiakaskokemuksen vahvistaminen. Ask-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Ask-valmentajat pitävät henkilöstölle valmennuksia sekä kvartaalikeskusteluja eri teemoista. Kurjenmiekan ASKO-valmentaja on Geronomi.

3 RISKIEN HALLINTA

3.1 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.

Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Koko henkilökunta osallistuu riskien kartoittamiseen. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esimerkiksi; hoitotilanteessa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana kuten ilkvallan tai poikkeuksellisten sääilmiöiden vuoksi. Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoinnilla toiminnalla ja toimintaohjeilla noudattaen.

3.1.1 Henkilöstöön liittyvät riskit

Puutteellinen perehdyttäminen: Käytössä on perehdytysalusta VALO, jossa konsernitasolla on kerätty perehdytysmateriaalia ja koulutuksia teemoittain. Tämä helpottaa kattavan perehdyttämisen jäsentelyssä. Käytössä on Attendon perehdytyslomake, perehdytyksen polku. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisiin työvuoroihin vastuu perehdyttäjä arjen käytännön asioista. Tiimiesihenkilöiden toimesta uusille työntekijöille pidettävä perehdytys keskustelut, joissa varmistetaan perehdytyksen eteneminen ja perehdytyksen yksilöllinen tarve. Hoivakodin johtaja varmistetaan, että kaikki asiat on käyty läpi kahden kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta. Perehdytys kuuluu kaikille työntekijöille. Perehdytyksen vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja ja tiimiesihenkilöt sekä lääkehoidon osalta sairaanhoitajat, asiakaskokemuksen osalta Ask-valmentaja ja laadun ja omavalvonnan osalta laatukoordinaattori.

Vuorotyö: Tarjotaan työntekijöille mahdollisuus tehdä ergonomista työaikaa sekä huomioidaan yksilölliset toiveet tilanteen ja mahdollisuuksien mukaan. Työvuorosunnittelusta vastaa yksikön johtaja Hanna Kuukasjärvi.

Vaara- ja uhkatilanteet: Pyritään ennakoimaan vaara ja uhkatilanteita mahdollisuuksien mukaan ja järjestetään niistä koulutusta (esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, palokoulutus, hätäensiapukoulutus). Vastuuhenkilönä Hanna Kuukasjärvi.

Infektiot ja tarttuvaiset taudit: Infektio- ja tartuntatautiasioissa tehdään yhteistyötä hyvinvointialueen infektioyksikön ja hygieniahoitaja kanssa. Ajantasaisesta tiedotusta ja ohjeistusta saadaan hyvinvointialueelta Teamas kanavan kautta, johon on pääsy sairaanhoitajilla, tiimiesihenkilöillä sekä hoivakodin johtajalla. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä hygieniahoitajaan. Attendo Kurjenmiekan on valittu henkilöstön keskuudesta hygieniavastaava, joka osallistuu mm. alueen hygieniaverkoston palaveriin ja jakaa tietoa yksikössä eteenpäin.

3.1.2 Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen: Lääkehoidon kokonaisvastuu on hoivakodin lääkärillä (oikeus määrätä lääkkeitä). Vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on hoivakodin johtajalla. Kurjenmiekan toteutetaan lääkeosaamisen suoritus LOVE -tentin muodossa viiden vuoden välein. Kolme vuotta viimeisimmästä suorituksesta lupa tarkastetaan.

Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys: Lääkkeet säilytetään erillisessä lääkehuoneessa tai lääkekärryssä kahden lukon takana. Lääkehuoltoon osallistuu vain lääkeluvat omaava hoitaja. Jokainen lääkehuoltoon osallistuva hoitaja on vastuussa lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta säilytyksestä.

Lääkepoikkeamat, läheltä-piti tilanteet: Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitusta lääkepoikkeamasta poikkeamalomakkeelle. Lomake toimitetaan laatukoordinaattorille. Poikkeamat käsitellään kuukausittain yksikön yhteisessä palaverissa. Vakavan poikkeaman osalta asia käsitellään välittömästi työyhteisössä.

Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteuttamisesta: Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkkeiden säilytyksestä, lääkehoidon toteuttamisesta ja kulutuksen seurannasta.

3.1.3 Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit

Henkilötietojen käsittely: Jokainen työntekijä käsittelee vain niitä tietoja, jotka ovat asukkaan hoidon kannalta tarpeellisia. Kaikki työntekijät toimivat omilla tunnuksillaan, joista jää lokitiedot. Attendo Kurjenmiekan on käytössä Hilikka -tietojärjestelmä asiakastietojen ylläpidossa. Hilikka järjestelmä kirjataan myös Attendon omaan laatujärjestelmään nousevat asiat omahoitaja/omahoitajavarti, Voimavarakeskeiset toimintahetket, ulkoilu, läheiskontakti, voimavara ja hoivasuunnitelma sekä sitä kautta tapahtuu asukkaiden yksikkökohtainen laskutus. Kurjenmiekan on myös rajatut käyttöoikeudet Terveys LC- järjestelmään. Johtaja voi tarvittaessa pyytää järjestelmään liittyvät lokitiedot hyvinvointialueelta, joka myös itse valvoo järjestelmänsä käyttöä. Hilikka järjestelmää valvoo Attendo IT - osasto. Turvallinen tietojen käsittely GDPR koulutus on pakollinen henkilöstölle, koulutus suoritetaan kerran vuodessa. Jokainen täyttää työsuhteen alussa salassapitosuomuksen tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskien. Vastuuhenkilönä on hoivakodin johtaja Hanna Kuukasjärvi.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Kurjenmiekan on yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista. Palveluissa on eri henkilöstömitoitukset. Lisäksi kodit ovat eri kokoisia asukasmäärältään ja henkilöstömitoitus vaihtelee asukasmäärän mukaan. Kurjenmiekan tehdään kotien välistä yhteistyötä ja hoitohenkilökunta liikkuu ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen välillä. Vastuuhenkilönä oikeasta henkilöstömitoituksen toteutumisesta hoivakodin johtajaa Hanna Kuukasjärvi.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit: Kurjenmiekan sijaitsee keskustan tuntumassa vilkkaan liikenteen keskellä. Tilat ovat neljässä kerroksessa. Jokaiseen kerrokseen pääsee myös hissillä. Varastotilat ovat aina lukittuina. Ulko-ovi on lukittuina. Ovissa on kulunvalvonta. Tilat pidetään siisteinä ja vapaana sinne kuulumattomista tavaroista. Talossa on siistijä, joka omalta osaltaan vastaa talon siisteydestä. Talossa on nostamisen apuvälineinä käytössä sähköiset nostolaitteet helpottamassa ergonomisia siirtymisiä. Fysioterapeutti käy yksikössä viikoittain ja ohjaa henkilöstöä ergonomiasta ja laitteiden oikeaoppisesta käytöstä. Paloturvallisuudesta huolehditaan säännöllisillä lakisääteisillä palotarkastuksilla, palokoulutuksilla, turvakävelyillä ja turvallisuussuunnitelman päivityksellä. Väikvaltatilanteisiin varaudutaan ennalta ehkäisevästi puhumalla riskeistä. Jokainen työntekijä on vastuussa talon toimivuudesta ja puutteiden ilmoittamisesta johtajalle.

Tiedottamiseen liittyvät riskit: Asukkaat, omaiset ja henkilökunta pyritään pitämään ajan tasalla tiedottamalla riittävästi eri kanavilla. Työntekijöitä tiedotetaan työntekemiseen ja työn käytänteisiin liittyvissä asioissa kerran viikossa pidettävissä tiimipalaverissa sekä kerran kuukaudessa pidettävissä KK- kokouksissa. Lisäksi tiedotusta tapahtuu Atso- kanavan Kurjenmiekan sisäisessä ryhmässä. Tiimipalaveri muistiot ja KK- kokous muistiot tallennetaan Atsoon Kurjenmiekan-ryhmään. Asukasasioita tiedotetaan Hilikka -asiakastietojärjestelmässä viestit toiminnon kautta. Tiedotuksesta vastaavat hoivakodin johtaja ja tiimiesihenkilöt. Vastuu tiedonsaannista, on jokaisella työntekijällä itsellään. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan Atso ryhmän viestit, sekä Hilikka viestit. Omaisia tiedotetaan asukkaan voinnin muutoksista. Tiedotuksesta vastaa asukkaan vastuuhoitaja tai muu vuorossa oleva hoitaja. Lisäksi omaisille lähetetään kaksi kertaa vuodessa läheiskirje, jossa kerrotaan Kurjenmiekan kuulumisista. Läheiskirjeestä ja muusta yleisestä omaisviestinnästä vastaa hoivakodin johtaja Hanna Kuukasjärvi.

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, läheltä piti tilanteet ja riskit. Tilanteista on ohjeistettu raporttoimaan suullisesti ja kirjallisesti esimiehelle. Käytössä on poikkeama lomake.

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 kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen 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, määrittellen erikseen. Raportointi tehdään kirjallisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy hoitajien kansliasta sekä työyksikön N-aseimalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomakkeet käsitellään tiimipalaverissa ja kuukausikokouksessa ja sovitaan tarvittavissa toimenpiteistä. Vakavat poikkeamat otetaan käsittelyyn heti niiden ilmaannuttua.

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. Poikkeaman seuranta ja vastuuhenkilöt sovitaan poikkeaman käsittelyn yhteydessä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

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

- 2. 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 hoitajien kansliasta sekä työyksikön N-aseimalta, tästä on informoitu henkilökuntaa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuitaa 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 hyvinvointialueen sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjatut asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies 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 ATSO-järjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Tiimiesihenkilö pitää tiimipalaverin viikoittain ja johtaja kuukausikokouksen kerran kuukaudessa. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Tiimiesihenkilö tai johtaja tallentaa muistiot yksikön Atso-ryhmään sekä N-asemalle.

Asiakkaiden ja omaisten tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa, ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Omahoitajat ovat velvoitettuja olemaan yhteydessä asukkaan nimettyyn läheiseen vähintään kerran kuussa puhelimitse, sähköpostitse tai kasvokkain hoivakodissa, ellei muuta ole sovittu omaisten kanssa. Omaisille lähetetään läheiskirje kaksi kertaa vuodessa ja omaisten iltoja pidetään vähintään kerran vuodessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön johtaja vastaa yksikön omaavalonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikataulusta on vastuussa yksikön johtaja ja suunnitelman päivittäminen on kirjattu johtajan vuosikelloon. Yksikön johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Kurjenmiekan omavalvontasuunnitelmaa säilytetään toimistossa, hoitajien kanslioissa, sekä se on myös julkisesti nähtävillä yksikön ala-aulassa sekä yksikön nettisivuilla ja PSOP-järjestelmässä. Siihen voi vapaasti asukkaat ja omaiset tutustua. Uudet työntekijät ja opiskelijat ohjataan alkuvaiheessa lukemaan omavalvontasuunnitelma sekä vuosittain päivitysten jälkeen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin asukkaalle ohjatessaan hänet ympärivuorokautisen asumisen tai yhteisöllisen asumisen piiriin ja antaa sen perusteella päätöksen hoitopaikasta. Päätös on valituksen alainen. Mahdolliset valitukset osoitetaan päätöksen tehneeseen tahoon. Mahdollisen yksityisen ympärivuorokautisen tai yhteisöllisen asumisen asiakkaan kohdalla käydään palvelutarpeesta neuvottelu asukkaan ja/tai omaisen kanssa.

Ympärivuorokautisen asumisen asukkaiden palvelu sisältää aina hoivan (mukaan lukien lääkehoito), ateria-, pyykki ja siivouspalvelun sekä turvapalvelun.

Yhteisöllisen asumisen asukkaille sovitaan palvelut hänen yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Hoivan (mukaan lukien lääkehoito) lisäksi sovitaan asiakkaan tarvitsemista tukipalveluista ja niiden määrästä. Tukipalveluita ovat ateriat, siivous- ja pyykkiavun sekä turvapalvelu. Asukkaat voivat valita palveluhinnastosta myös muita itselleen tarpeelliseksi katsomiaan palveluja kuten tarvikkepakettin.

Asukkaalle tehdään yhteistyössä Hyvinvointialueen asiakasohjaajan kanssa palveluiden toteuttamissuunnitelma, joka pohjautuu asukkaan tarpeisiin. Asukkaiden vointia seurataan päivittäin ja kirjataan Hilikka-järjestelmään. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan voinnin muuttuessa. Yhteisöllisen asumisena asukkaan palvelutarpeen kasvaessa tehdään kahden viikon arviointijakso, joka sisältää aikaseurannan, Rai-arvioinnin, toteuttamissuunnitelman päivityksen, joiden pohjalta Hyvinvointialueen asiakasohjaaja tekee uuden palvelutarpeen arvioinnin. Tämän perusteella lisätään asukkaalle hoivaa ja niitä tukipalveluja, joita hän tarvitsee tai hänet ohjataan arviointi prosessiin, ympärivuorokautisen palveluasumisen paikan saamiseksi.

Asukkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE, Cerad, MNA, GDS 15.

RAI – menetelmä ja välineistö iäkkään asiakkaan palvelutarpeen arviointiin.

MMSE –muistitesti

CERAD –laajempi muistitesti

MNA –ravitsemustilan arviointiin käytettävä kysymyssarja

GDS-15 –myöhäisiä depressioseula

Kaikkien asukkaiden palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti RAI-arvioinnilla ja toteuttamissuunnitelma päivittämisen yhteydessä vähintään kuuden kuukauden välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asukkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Asukkaiden paino ja verenpaine mitataan vähintään kerran kuukaudessa, ellei erikseen ole määrätty tiheämpää seurantaa.

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja (ja varaomahoitaja), joka perehtyy asukkaaseen ja hänen asioihinsa muita asukkaita syvällisemmin. Hänen tehtävänä on pitää yhteyttä omaisiin vähintään kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin ja kertoa asukkaan kuulumiset. Omahoitaja huolehtii myös, että asukkaalla on tarvittavat tarvikkeet, kuten vaatteet ja on niiden hankintaan liittyen yhteydessä omaisiin/edunvalvojaan. Omahoitaja järjestää asukkaalle omahoitajahetkiä viikoittain ja kutsuu omaiset toteuttamissuunnitelma palaveriin jos asukas antaa siihen suostumuksensa.

5.2 Toteuttamissuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan, omahoitajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja. Kaikkien asukkaiden suunnitelmien päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Fysioterapeutti tekee jokaiselle asukkaalle henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelman, jonka toteuttamisesta vastaa koko henkilökunta.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Toteuttamissuunnitelma laaditaan jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti RAI-arvioinnin pohjalta yhdessä asukkaan, omaisten ja henkilökunnan kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa käydään läpi mm. aktiviteetin seuranta, päivittäisistä toiminnoista suoriutuminen, ravitseminen, erittäminen ja lääkehoito. Toteuttamissuunnitelmassa käsitellään myös mahdolliset riskitekijät esimerkiksi kaatuminen ja niissä tilanteissa toimiminen ja ennaltaehkäisy.

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, siitä on tehty asukaskohtainen lääkärin allekirjoittama lomake ja se kirjataan sähköiseen Hilikka asiakastietojärjestelmään. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Rajoittamistoimenpiteet on koottu yhtenäiseen taulukkoon. Taulukkoa päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein lääkärin käyntien yhteydessä. Koonti taulukkoa säilytetään Hilikka järjestelmässä.

Rajoittamistoimenpiteitä seurataan ja arvioidaan asukaskohtaisesti vähintään 3 kk välein tai lääkärin määräämän ajankohdan puitteissa. Lääkäri vastaa rajoittamistoimenpiteistä ja ohjeistuksesta ja kirjaa ne asukkaan riskitietoihin terveys LC - potilastietojärjestelmään.

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.

Kurjenmiekassa käytössä olevat rajoittamistoimenpiteet ovat vuoteen laidat, hygienia haalari, haaravyö sekä pyörätuolin pöytälevy. Rajoitteiden käyttö arvioidaan aina tilanne kohtaisesti ja niiden käyttö perusteluineen kirjataan päivittäisen kirjaamisen yhteydessä asiakastietoihin Hilikka 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.

Asukaan vointia seurataan käymällä hänen luona säännöllisesti sekä asukkaan tilanteen vaatimalla taajuudella. Tarpeen mukaan lisätään hoitajan käyntejä etenkin yö aikana. Rajoitustoimenpiteet ja niiden seurannan toteuttaminen kirjataan asukkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten löytyy perehdytysalusta Valosta

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.

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 aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

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

5.4 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Attendo Kurjenmiekassa järjestetään omaisteniltoja omaisille. Näissä keskustellaan omaisten esiin tuomista asioista, kerrotaan Attendon sekä yksikön kuulumisia ja suunnitelmia ja otetaan vastaan palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Attendo järjestää säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyjä omaisille ja asukkaille ja hyödyntää niistä saatua palautetta toimintansa kehittämiseen.

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 1 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 organisaatiossa.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

1. Muistutuksen vastaanottaja

Kymenlaakson hyvinvointialue

Mari Pohjola

mari.pohjola@kymenhva.fi

Hovioikeudenkatu 6

45100 Kouvola

Attendo Hakami Oy Kurjenmiekan hoivakoti

Hoivakodin johtaja Hanna Kuukasjärvi

Ruskeasuonkatu 2, 45100 Kouvola

p. 044 407 2500

hanna.kuukasjarvi@attendo.fi

2. Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Pirkko Haikara

Kaakois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

Salpausselänkatu 40, 45100 Kouvola

p. 040 728 7313

heli.haikara@socom.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen 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.

3. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 553 6901 arkisin 9–15

Sähköinen yhteydenotto: www.kkv.fi / sähköinen loma

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Neljä viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen toteuttamissuunnitelma, 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. Attendo Kurjenmiekassa huomioidaan kunkin asukkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky ja sen pohjalta arvioidaan hoivan ja kuntouttamisen tarve. Asukkaiden hoivaa ja ohjaamista pyritään toteuttamaan kuntouttavalla otteella. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja (ja varaomahoitaja) hänen muuttaessaan yksikköön. Omahoitajan tehtäviin kuuluu mm. perehtyä asukkaan asioihin muita perusteellisemmin, järjestää omahoitajahetkiä sekä pitää yhteyttä omaisiin. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI toimintakyky arviointi asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäinen seuranta kaikilta osa-alueilta kirjataan asiakastietojärjestelmään vuorossa olevien hoitajien toimesta. Kirjaamisessa huomioidaan myös asukkaan kieltäytyminen sen hetkisestä tarjotusta toiminnosta.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle kerran viikossa. Tämä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2 Ravitsemus (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen seuranta)

Kurjenmiekassa on oma tuotantokeittiö. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö. Annokset valmistetaan arkisin samana päivänä. Viikonloppuna ja pyhäpäivinä tarjottava ruoka valmistetaan perjantaina kylmävalmiiksi ja lämmitetään kunakin päivänä erikseen. Ruokalista on suunniteltu Attendon ikäihmisten tarpeiden mukaan keskuskeittiössä. Ruoan valmistus suunnitellun ruokalistan mukaan tapahtuu Kurjenmiekassa. Keittiössä työskentelee kaksi kokkia. Ruokalistamme on nähtävillä ala-aulan ilmoitustaululla, ryhmäkodeissa sekä palveluasumisen ruokasalissa. Viikoittain on tarjolla myös itse tehtyä kahvileipää.

Ruokailuajat:

Aamupala klo 7–9.30
Lounas klo 11.30
Päiväkahvi klo 14
Päivällinen klo 16
Iltapala klo 19.
Myöhemmin illalla tai yöllä saa välipalaa hoitajalta pyytämällä tai osa asukkaista haluavat yöpöydälle välipalaa valmiiksi.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan valtakunnallisen ravitsemussuosituksen 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, joka päivitetään kerran vuodessa.

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

6.3 Hygieniaikäytännöt

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän ja hygieniavastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa hygieniapassi. Taloon on nimetty henkilöstön keskuudesta hygieniavastaava, joka käy hyvinvointialueen järjestämissä koulutuksissa ja hygieniaverkoston palavereissa ja jakavat tietoa yksikössä. Yksikön seinillä on postereita, joissa muistutetaan ja ohjataan hyvään käsihygieniaan. Yleisissä tiloissa sekä ryhmäkodissa on niin henkilöstön kuin vieraiden saatavilla käsidesipulloja sekä käsienpesupisteet. Infektio-tapausten ilmaantuessa tehostetaan omaisten informointia sisääntuloreiteille laitetuilla ilmoituksilla. Teemme tiivistä yhteistyötä Hyvinvointialueen hygieniakoordinaattorin kanssa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan

asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Hygieniavastaavan tehtävän on seurata asukkaiden hygieniatasoa yhdessä sairaanhoitajien kanssa menemällä konkreettisesti mukaan hoitotyöhön sekä lukemalla asukkaiden hoitotoimista tehtyjä kirjauksia. Teemme yhteistyötä Hyvinvointialueen infektioyksikön kanssa, josta saamme viimeisimmät ohjeistukset ja käytännöt.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Hammashoito: hyvinvointialueen suuhygienistit käyvät kerran vuodessa hoivakodissa tekemässä jokaiselle tehostetun palveluasumisen asukkaalle suun ja hampaiden kunnon tarkastuksen ja antavat samalla hoito-ohjeita tai ohjaavat asukkaan tarvittaessa hammaslääkärille. Suun hoito-ohje löytyy jokaisen asukkaan kylpyhuoneen kaapin ovesta. Hoitajat valvovat ohjeen noudattamista ja seuraavat asukkaan suun kuntoa. Myös terveyskeskuksen hammashoitola ja yksityiset hammaslääkäripalvelut ovat asukkaidemme käytössä.

Yhteisöllisten asumisen asukkaat vastaavat hammashoidostaan itse käymällä joko terveyskeskuksessa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa hyvinvointialueen yksikön nimeämä lääkäri. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa ja kerran viikossa on puhelinkierro. Muina aikoina lääkärin kannanottoa vaativissa asioissa oalla omaan lääkäriin tai takapäivystäjään. Sairaanhoitajat hoitavat pääsääntöisesti yhteydenpidon lääkäriin. Asukas tapaa lääkärin vähintään kerran vuodessa vuositarkastusten yhteydessä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä hyvinvointialueen kotisairaalan kanssa. ArVi hoitajalta on mahdollista saada konsultaatio apua ja kotisairaalta mm suonensisäisesti annosteltavissa lääkkeissä ja kivunhoidossa. Lisäksi teemme tarvittaessa yhteistyötä myös palliatiivisen poliklinikan sekä haavahoitajan kanssa.

Itsemaksavat asukkaat hakeutuvat lääkärin vastaanotolle lähimmälle terveysasemalle tai yksityiselle vastaanotolle.

Kiireellinen sairaanhoito: Lähin päivystävä sairaala on Ratamo-keskus. Osoite: Ruskeasuonkatu 3. Kurjenmiekasta asukas voidaan lähettää päivystyspoliklinikalle kiireellistä hoitoa vaativissa tapauksissa joko taksilla tai ambulanssilla. Ennen päivystyspoliklinikalle lähettämistä tulee ottaa yhteyttä päivystyspuhelimeen, joka tekee hoidontarpeen arvion ja ohjaa tarvittaessa lähettämään asukkaan sairaalaan. Yksikössä on hyvinvointialueen laatima ohjeistus kiireellisestä sairaanhoidosta.

Kuolema: Kun asiakas kuolee, yksikössä otetaan yhteyttä omaisiin ja kerrotaan kuolemasta. Jos lääkäri on yksikössä, hän voi todeta asiakkaan kuoleman, muussa tapauksessa soitetaan hautauspalvelu hakemaan ja asukas toimitetaan Ratamokeskuksen sairaalaan, jossa lääkäri toteaa kuoleman. Myös yksikön esimiehelle viedään tieto asukkaan kuolemasta. Jos kuolemaan liittyy jotain epätavallista, otetaan yhteyttä hätänumeroon 112 lisäohjeiden saamiseksi. Yksikössä on laadittu hoitajille Kuolemantapaus yksikössä -työohje, ja huolehditaan, että se on jokaisen hoitajan nähtävillä hoitajien kansliassa.

2. Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaisen asukkaan paino ja verenpaine mitataan kerran kuussa lähihoitajien toimesta, ellei yksilöllisesti ole sovittu muuta. Insuliinidiabeetikoiden verensokerimittaus tapahtuu päivittäin yksilöllisten ohjeiden mukaan. Laboratoriotulokset otetaan sairaanhoitajien toimesta vuositarkastusten yhteydessä ja tarvittaessa useammin lääkärin määräyksestä. Asukkaista mitataan herkästi vitamiinit ja otetaan pika-crp vuorossa olevan hoitajan toimesta, jos voinnissa ilmenee muutoksia. Yksikössä on käytössä Älyt (Äkillisen yleistilan laskun malli), jonka avulla arvioidaan asukkaan vointi ennen lääkärinkontaktia. Rtg-kuvantamistarpeen arvioi lääkäri tapauskohtaisesti. Lääkityksen arviointia seurataan päivittäisissä kirjauksissa. Muutoksista raportoidaan myös sairaanhoitajille. Sairaanhoitajat tekevät hoidon tarpeen arviointia sekä lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia ja antaa lääkehoidon ohjausta sekä neuvontaa

3. Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kurjenmiekassa on kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat terveyden- ja sairaanhoidosta.

6.5 Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja seuranta

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuva yksikön johtaja, tiimieshenkilöt ja sairaanhoitajat. Hyvinvointialueen geriatrian ylilääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen teoriakoulutus toteutetaan LOVE- tentin kautta ja lääkehoidon kliiniset näytöt annetaan yksikön sairaanhoitajille.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla, sekä yksikön johtajalla, joka osaltaan myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Lääkehuoneesta ja lääkkeiden säilytyksestä, lääkehoidon toteuttamisesta sekä kulutuksen seurannasta vastaa yksikön sairaanhoitajat. Asukkaiden lääkkeet tilataan annosjakelusta, jotka lähihoitajat jakavat ne asukkaille sekä seuraavat lääkehoidon vaikutuksia yhdessä sairaanhoitajien kanssa.

6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yöhoitajat kertovat suullisen raportin yön tapahtumista aamuvuorolle ja aamuvuoro puolestaan kertoo raportin iltavuorolle. Iltavuoro käy yöhoitajan kanssa läpi oleelliset asiat illan tapahtumista. Raportointi annetaan niin, että asukkaiden asioiden salassapito tai vaitiolovelvollisuus ei vaarannu. Varsinainen päivittäiskirjaus tapahtuu Hilkka asiakastietojärjestelmään. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa Hyvinvointialueen vaitiolovelvollisuus -lomakkeen. Yksikkömme tekee yhteistyötä terveysaseman, kotisairaalan, Kouvolan Hansa Apteekin, apuvälinekeskuksen, tavarataksin sekä Kymenlaakson taksikeskuksen kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamarc

Kiinteistöhuolto: Coor Service Oy. Attendo konsernilla on myös oma kiinteistöhuolto, joka laajemmalla tasolla seuraa kiinteistöissä tarvittavia toimia

Lääkkeet: Kouvolan Hansa Apteekki

Toimistotarvikkeet: Pamarc

Sprinklerijärjestelmä: Kauriala

Hälytínjärjestelmä: 9Solutions

Hissihuolto: Otis

Puutarhanhoito: Sallan Pihaneuvo Oy

Lähtevä posti ja apuvälineiden kuljetus: Tavarataxi

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.1 Henkilöstö

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

1. Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus Hyvinvointialueen sopimuksen mukainen 0,65 tt/ asiakas.

-Yksikön esimies on Hanna Kuukasjärvi, joka on koulutukseltaan Sairaanhoitaja / Geronomi (AMK)

-Yksikön asukaspaikkojen ollessa täynnä yksikössä on kaksi sairaanhoitajaa, geronomi, 24 vakituista lähihoitajaa ja hovaavustajaa, 2 hoitopäualsita ja 0,5 fysioterapeutti. Lisäksi yksikössä on ateriapalvelutyöntekijöinä 2 kokkia ja puhtauspalvelutyöntekijänä 1 siistijä.

- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

2. 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 ja tiimiesihenkilöt. Sijaisten hankinta kuuluu myös jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

3. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytinnista vastaa yksikön johtaja ja Attendon rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Yksikön johtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja ja tiimiesihenkilöt. Tarvittaessa voidaan delegoida osia perehdytyksestä sairaanhoitajille tai muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon sähköisen perehdytysohjelma Valon mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka työntekijä käy osittain itsenäisesti läpi osittain yhdessä työntekijän kanssa, varmistaen samalla osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun työntekijä on käynyt kunkin osion läpi. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat.

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 esimerkiksi asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön johtajan tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

7.2 Toimitilat

Yksikkö toimii 11/2020 valmistuneessa nelikerroksisessa kiinteistössä. Hoivakodissa on 38 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja 22 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Ympärivuorokautisen palveluasumisen huoneet ovat kooltaan 21m² ja yhteisöllisen asumisen asunnot 28m². Jokaisessa huoneessa ja asunnossa on hoivavuode, muuten asukkaat kalustavat huoneet/asunnot itse toiveiden mukaisesti. Kaikissa huoneissa ja asunnoissa on invamitoitettu kylpyhuone.

Yksikössä on toisessa kerroksessa ja kolmannessa kerroksessa on ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodit. Ryhmäkodissa on omien huoneiden lisäksi yhteinen ruokailu/oleskelutila. Toisen kerroksen ryhmäkodissa on parvekealue. Ensimmäisessä kerroksessa on yhteisöllisen asumisen asuntoja sekä yhteinen ruokailu- ja oleskelutiloja. Alakerrasta on käynti yhteiselle, aidatulle piha-alueelle. Neljännessä kerroksessa sijaitsee yhteisöllisen asumisen huoneita sekä yhteinen saunasasto ja parvekealue.

Yksikön tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on ollut mukana muun muassa arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä ja hoitotyön asiantuntijoita. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helpokuluisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Panostamme erityisesti tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen.

Liikkuminen ja toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus ohjaavat toimintaamme.

Esimerkiksi tilasuunnittelussa on pyritty huomioimaan:

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, ulkogrilli, pergola sekä istutuksia ja istutusaltaita. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä keskeisellä sijalla. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin kannustetaan, kuten ruokailuissa, harrasteissa, ulkoiluissa. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omissa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Kurjenmiekassa noudatetaan Attendon puhtauskoordinaattorin tekemää, valvomaan ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukashuoneissa ylläpitösiivous tehdään kerran viikossa, yhteisöllisen asumisen asunnoissa kerran kuukaudessa tai asiakkaan palveluntarpeen mukaisesti. Pyykkihuollosta vastaavat omat tukityöntekijämme. Likapyykki kerätään säkkiin asukashuoneissa, josta hoitajat vievät säkit pesutiloihin ja tukityöntekijä palauttaa puhtaat pyykki ryhmäkoteihin asukaskohtaisesti. Hygieniavastaava tai siistiä tekee hygieniatarkastukset neljä kertaa vuodessa pöytäpinnoilta. Puhtauspalveluiden laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelyä laaditaan muisti merkinnät.

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

Kurjenmiekassa on käytössä 9solutions hoitajakutsujärjestelmä. Hälytysranneke on asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille matkapuhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta johtaja seuraa hälytyksiä ja niihin vastaamista säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Hälytys menee järjestelmän ylläpitoon, joka lähettää automaattisesti asiakkaalle uuden rannekkeen. Rannekkeen pattereita ei voi siis vaihtaa, vaan patterin loppuessa vaihdetaan koko laite. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikössä on käytössä kulunvalvonta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Kulunvalvonnasta jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esimerkiksi lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Kuukasjärvi
Ruskeasuonkatu 2
45100 Kouvola
hanna.kuukasjarvi@attendo.fi
p. 044 407 2500

7.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset Vaaratilanneilmoitukset

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

Kurjenmiekassa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä yksikön fysioterapeuttiin. Asukas saa hyvinvointialueen apuvälinekeskuksesta käyttöönsä 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 kalibrointitieteys 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-tehtavatilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Kuukasjärvi
Ruskeasuonkatu 2
45100 Kouvola
hanna.kuukasjarvi@attendo.fi
p. 044 407 2500

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Kaikille talossa työskenteleville tehdään vaitiolovelvollisuussopimus hyvinvointialueen pohjalta.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esimerkiksi Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät Intrasta. 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

Päivi Kivijakola PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@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 asiakassuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen 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.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Kouvola 5.2.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
Hanna Kuukasjärvi	Hanna Kuukasjärvi

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 (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_vaatatapahtumista_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-jatietosuoja selosteet.html> Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/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-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat **vahvuutenne** ja **mitä pitäisi parantaa**.

Attendolaiset:

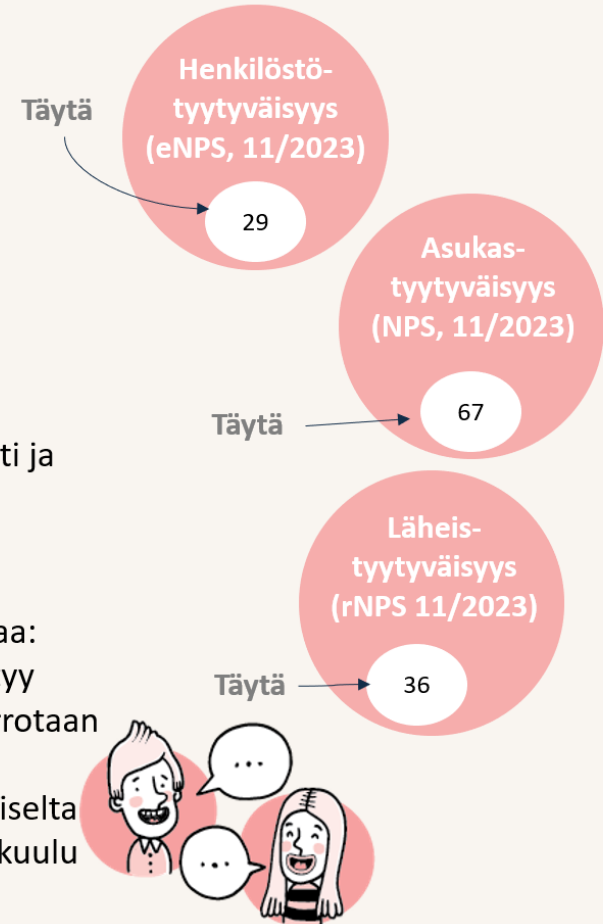
- **Vahvuudet:**
 - Tekemisen meininki
 - Autetaan toisia
 - Hyvä tiimihenki
- **Mitä pitäisi parantaa:**
 - Arjen perehdytys
 - Oma vastuu tiedon saannista

Asukkaat:

- **Vahvuudet:**
 - Kohtaaminen
 - Asukkaiden tunteminen
- **Mitä pitäisi parantaa:**
 - Aktivoiva työnote
 - Annetaan aikaa

Läheiset:

- **Vahvuudet:**
 - Kommunikointi ja kohtaaminen
- **Mitä pitäisi parantaa:**
 - Hoitaja-lähestyys omaista ja kerrotaan aina jotakin
 - Kysytään omaiselta mitä hänelle kuulu
 - Omahoitajan yhteydenpito



KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskesustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

Loppuarviointi: kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme
sovittujen asioiden
toteutumista osana
Hallitse härdelliä -
tavoitteita ja
toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asukkaita	Yksilölliset hetket Porrastetut nostamiset istumaan Fysioterapeutin ammattitaidon hyödyntäminen, siirto tilanteissa -> oppiminen Vuoron vaihdon hyödyntäminen	heti	Jokainen työvuoto, organisoimalla yhdessä työvuoron työt		
LÄHEISKOKEMUS	Omaisat saavat tietoa ja heille kerrotaan mitä läheiselle kuuluu	En Vastaa "en tiedä" vaan selvitän ja kerron omaiselle. Ole omahoitajana yhteydessä omaisiin omaisien kanssa sovitulla tavalla.	heti	Jokainen omalta osaltaan		
HENKILÖSTÖ- KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Tieto tavoittaa minut työntekijänä Työkaveria opastetaan, uusista sovitusta käytänteistä Arjen perehdytyksen	Luen Atso ja Hilikka tiedotteet Tiimin ETT tavoitteiden taulu Arjen perehdytyksen tsekkilista ja ensimmäisten vuorojen perehdyttäjän nimeäminen	Heti	Jokainen omata osaltaan		

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdelliä-menettelyn avulla.

