

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 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	14
4.4.2 TOIMITILAT	15
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	16
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	18
11. LÄHTEET	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	19

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Helsinki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Lammenranta			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Harjuntausta 1, 94400 Keminmaa			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 10 kehitysvammaiselle + ilmoituksen varaisesti 5 tukiasuntoa samassa pihapiirissä			
Toimintayksikön katuosoite Harjuntausta 1			
Postinumero 94400		Postitoimipaikka Keminmaa	
Toimintayksikön vastaava esimies Merja Jylhänkangas		Puhelin 044-4940860	
Sähköposti merja.jylhankangas@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 20.12.2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Pesulapalvelut Meri-Lapin keskuspesulasta Ruokahuolto Attendo Kallinrannan keittiöltä Kiinteistön huolto COOR Turvallisuus ja palo- ja pelastusasiat Kauriala Apuvälinehuolto Allumedical Hygienia/hoiva /siivous tuotteet Lyreco Oy Pesulapalvelut/ Meri-Lapin keskuspesula			

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

Toiminta-ajatus

Lammenranta tarjoaa tehostettua palveluasumista 10 kehitysvammaiselle. Viereisessä rivitalossa on 5 tukiasuntoa, johon me tuotamme kaikki palvelut. Attendo Lammenrannassa haluamme turvata asukkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti asukkaitamme huomioiden asukkaan kokonaisuutena. Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten asumispalveluissa työn keskiössä on yksilökeskeinen työote, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokemus hyvästä elämälaatu kaikilla elämänalueilla.

Haluamme vahvistaa kehitysvammaista ihmisenä. Kunnioitamme jokaista ja haluamme, että asukkaamme tuntevat olevansa osallisia aidosti omaan elämään ja siihen liittyviin päätöksiin sekä osallisuus ympäröivään yhteiskuntaan on myös tärkeä. Kannustamme asukkaita itsenäisyyteen, omaan päätöksentekoon, jonka tavoite on, että jokainen saisi elää oman näköistä elämää, jossa itsemääräämisoikeus toteutuu.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat, asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys sekä toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta tukeva työote. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Attendo Lammenrannassa on ASKO (asiakaskokemus) valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen arkeen. ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO valmentajan tehtävä on järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa arvovalmennusta ja kk palaverissa pitää yllä arvokeskusteluja eri teemoista. Lammenrannassa ASKO valmentajan tehtävää hoitaa Lammenrannan sairaanhoitaja Marjo Taivaloja.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Attendo Lammenrannassa on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä osana toiminnallista arkea

- Kaikkiin toimintoihin liittyy riskejä
- Turvallisuustyön perustana on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä sekä turvallisista toimintatavoista

- Riskejä hallitaan tunnistamalla ja analysoimalla niitä ja arvioimalla, voisiko riskin käsittelyllä riskin poistaa tai riskiä pienentää hyväksytylle tasolle.
- Riskit kohdistuvat moniin eri tahoihin, palvelun riskit ja asiakkaan näkökulma
- Riskien tarkastelu on erityisen tärkeää ennen muutoksia tai viimeistään muutostilanteissa, läheltä piti- tilanteiden jälkeen sekä häiriötilanteiden tai onnettomuuksien jälkeen
- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
Perehdytys tapahtuu asukastyöhön koko henkilöstön toimesta. Perehdytys dokumentoidaan VALO perehdytys lomakkeelle. Perehdytyksen vastuuhenkilö on yksikön johtaja ja sairaanhoitaja.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkeprosessi on kirjattu kokonaisuudessa ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikössä on jokaisessa työvuorossa lääkeluvallinen ohjaaja, joka vastaa lääkeasioista siinä vuorossa. Turvallista lääkehoitoa suunniteltaessa yksikön sairaanhoitaja perehdyttää työntekijän suoritettujen lääketenttien ja näyttöjen jälkeen yksikön lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkeprosessissa sattuneet virheet kirjataan poikkeamana ja ne käsitellään viikkopalaverissa. Lisäksi poikkeamat kirjataan Attendon omaan laatu järjestelmään.
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle ja se suoritetaan vuosittain.
Tietosuojan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen tunnuksen asiakastietojärjestelmään.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Lammenrannan henkilömitoitus on luvan mukainen. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön määrä vuoroihin, suhteessa paikalla olevien asukkaiden määrään. Ohjaajat ovat tietoisia omista tehtävän kuvista ja vastuualueistaan.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Yksikön tilat pidetään toimivina ja huolehditaan ettei itse aiheuteta riskejä esim. käytävillä kulkuväylät vapaat, uloskäynnit vapaat jms. Apuvälineet ja laitteet pidetään niille sovituisissa paikoissa. Tiloissa huomioidaan esim. voiko olla mattoja lattialla (kompastumisen riski) Nostot ja siirrot tehdään sovitusti ja ergonomisesti. Parityöskentely aina kun siihen on mahdollisuus. Apuvälineitä käytetään aina kun niitä on ja tarvittavat aina hankitaan. Uhkaavaan käytökseen ja tapaturmiin ohjeistus on aina saatavilla, että osataan toimia ja reagoida.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** kirjaamisen ja suullisen raportoinnin tärkeys, jokaisen työntekijän vastuulla tiedon siirto ja sen vastaanottaminen ja toiminta sen mukaista, oli kyseessä asukas asia tai ns. yleiset asiat
- **Äkillisessä kriisitilanteessa,** kuten usean henkilön (työntekijä tai asukas) sairastuessa Lammenrannassa priorisoidaan toiminta. Jokaisen asukkaan lääkehoidon ja ravitsemuksen toteutumisesta huolehditaan aina kaikissa tilanteissa vuoden jokaisena päivänä.

Minimivahvuus, jolla erikoistilanteissa voidaan toimia, 1 ohjaaja aamussa, 1 illassa, 1 välivuorossa, 1 yössä. Kun kaikilla muilla lääkeluvat voimassa voi välivuorossa olla ilman lääkelupaa. Näin toteutuu silti se, että joka vuorossa on lääkeluvallinen ohjaaja.

Mikäli asukkaiden terveydentila heikkenee niin, ettei heitä voi kodinomaisissa oloissa hoitaa, heidän hoitonsa siirtyy julkisen terveydenhuollon piiriin. Lammenrannan toiminta on sosiaalipalvelujen mukaista toimintaa.

Vararuoka järjestely on sovittu Attendo Kallinrannan valmistuskeittiön kanssa niin, että siellä on vararuokatarpeet ja meillä itsellä on aina perusruokatarpeita jääkaapissa, pakasteessa ja kuiva-ainekaapeissa. Tarpeita löytyy useaksi päiväksi, jopa viikoksi. Näin turvataan riittävä ravitsemus asukkaille, jos jotain yllättävää keittiön osalta tapahtuu. Attendo Kallinranta sijaitsee samassa pihapiirissä, josta itse haemme ruuan Lammenrannan puolelle.

Äkillisissä kriisitilanteissa käytetään poikkeusjärjestelyjä suunniteltua listaa muuttamalla, kutsumalla lisää työntekijöitä töihin. Mikäli yksikön henkilökunnasta suurin osa esimerkiksi määrättäisiin karanteeniin, toisista lähialueen yksiköistä hankittaisiin sijaisia, jotka hallitsevat Attendon käytännöt. Palvelukodin johtaja vastaa järjestelyjen toimivuudesta. mikäli hän on estynyt toimimasta, on jokaiselle palvelukodin johtajalle nimetty sijainen.

Äkillisessä kriisitilanteessa priorisoidaan asukkaiden ravitsemuksen ja lääkehoidon toteutuminen tärkeimmäksi. Lisäksi asukkaiden perushygieniasta huolehditaan. Muut toiminnot, kuten viriketoiminta, asukkaiden harrastukset ja sovitut kokoukset siirretään myöhäisempään ajankohtaan.

- Kriisitilanteissa huolehditaan, että tarvittavat suojavarusteet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa niitä käyttää. (suoja-vaatteet, suusuojaimet, visiirit, suojalasit, jne.) Huolehditaan myös tehostetusta hygieniasta ja siivouksesta näissä tilanteissa.

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita asukkaita: sairastuneet asukkaat hoidetaan omissa asunnoissa, ruokailut ja pesut myös omissa asunnoissa, tehostettu siivous, lääkehoito asuntoon tuotuna. Ruokailut kertakäyttöastioista ja pyykkihuollossa erityishuomio. Sama ohjaajat hoitavat sairastuneita koko vuoron ajan ja ei hoida silloin muita asukkaita.

Työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla ja osaavat pukea ja riisua ne oikeaoppisesti.

Tilanne, jossa paljon sairastuneita asukkaita ja työntekijöitä: Muuten sama kuin edellä, mutta ei ulkopuolisten vierailuja koko taloon (tiedote ulko-ovessa) läheisten yhteydenpito puhelimella, tabletilla tms.

Riskien hallinnan työnjako Attendo Lammenrannassa

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko henkilöstön on perehdyttävä omavalvonnan sisältöön ja ymmärrettävä se käytännössä. Lukuviittauksella todennetaan, että suunnitelman on kaikki henkilökunnasta lukeneet.

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. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tuottaminen on mahdollista. Yksikössä nimetään vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden. Vastuut kirjataan henkilöiden työnkuvauksiin ja menettelytapaohjeisiin. Vastuu alueet ja siihen nimetyt henkilöt löytyvät vastuunjakotaulukosta toimiston ilmoitustaululta. Menettelytapa ohjeet löytyvät toimistosta koottuna kansioon OHJEET sekä VALO materiaalista, jonne kaikilla ohjaajilla on pääsy. Yksikkökohtaisten ohjeiden laatiminen eri vastuualueille on vastuualueen työntekijän ja esimiehen tehtävänä. Jokaisen vastuualueen vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu myös perehdytys uusille työntekijöille liittyen omaan alueeseen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Ohjaaja kirjaa poikkeaman manuaalisesti erillisellä lomakkeella ja laittaa sen sille tarkoitettuun kansioon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaana päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet kansioista Attendo Quality ohjelmaan, josta johtaja ne näkee ja käsittelee ne siellä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käsitellään kuukausittain palavereissa ja muistioon tulee siitä merkintä.

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. 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 Lammenrannan toimiston ilmoitustaululta, tästä on informoitu henkilökuntaa. 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 kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset 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 HILKKA asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Sairaanhoidaja pitää 1x viikossa viikkopalaverin vuorossa olevien hoitajien kanssa ja kirjaa käydyt asiat ylös. Viikkopalaverissa käsitellään arjen asioita ja niiden kehittämistä. Esimies pitää kuukausipalaverit. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Sihteeri lähettää muistion johtajalle sähköpostilla, johtaja tai laatukoordinaattori tallentaa sen Laatujärjestelmään.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu pääasiassa asukaspalaverissa, joka on tiistaisin. Usein myös tiedotettavia asioita käydään keskusteluissa omaohjaajan kanssa. Näin voi paremmin varmistaa, että asia tulee ymmärretyksi. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esimies

Merja Jylhänkangas (Sosionomi/Lähihoitaja)

merja.jylhankangas@attendo.fi

p. 044-4940860

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma säilytetään Lammenrannan aulassa olevalla ilmoitustaululla, josta sen helposti löytää. Omaisia ja asukkaita sekä uusia työntekijöitä informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Attendon nettisivuilta Lammenrannan alta.

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 selvittävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuus.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Attendo Lammenrannassa laadimme asukkaan ja läheisten (asukkaan niin halutessa) kanssa yhteistyössä arjen hoito- ja palvelusuunnitelman. Arjen hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Lammenrannassa on nimetty yksi ohjaaja, joka vastaa näistä suunnitelmista omahajaan tukena.

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

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä palvelukodin arkea. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvitessaan apua päätöksien tekoon. Lammenrannassa on kuvakommunikaatio käytössä osalla asukkaita tukemassa kommunikointia. Koko henkilöstö on saanut koulutusta myös tukiviittomiin ja uusille työntekijöille järjestetty myös mahdollisuus osallistua tukiviittoma kursseille. (kansalaisopiston järjestämänä). Uusien asukkaiden osalta on viime aikoina tehostettu kuvakommunikoinnin käyttöä. Kommunikaatioasiassa tehdään yhteistyötä toimintakeskuksen ja asukkaan läheisten kanssa. Osalla asukkaista mahdollisuus myös tilata KELAn kautta tulkkia tarvittaessa. Asukaspalaverit ovat joka tiistai. Siellä käydään aina ajankohtaisia asioita läpi. Usein kommunikaation apuna käytetään myös piirtämistä ja kirjoittamista.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Koko henkilökunta omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnoissa mahdollistaen yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteutumisen.

IMO- suunnitelman sisältö:
(hoito- ja palvelusuunnitelma)

1) toimenpiteistä henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

- *konkreettinen kuvaus siitä mistä henkilö suoriutuu itsenäisesti ja mihin tarvitsee tukea*
- *konkreettinen kuvaus siitä, miten henkilö ohjataan ja miten henkilö toivoo itseään ohjattavan tai avustettavan*
- *kuvaus siitä miten henkilö tekee valintoja ja päätöksiä sekä siitä millaista tukea hän tarvitsee eri valintavaihtoehtojen läpikäymisessä*
- *mahdollisuuden antaminen myös ”huonojen valintojen” tekeminen*
- *kuvaus arkisista keinoista, jotka lisäävät itsenäistä suoriutumista (esimerkiksi kuvallinen toimintaohje, sosiaalinen tarina, suullinen ohjaus, muistutus, kolmipyörä)*

2) kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi

- *konkreettinen kuvaus siitä, millaisia apuvälineitä käyttämällä osallisuutta lisätään (esimerkiksi ruokailuun ja ulkoiluun liittyvät apuvälineet kuten kuulosuojaimet)*
- *konkreettinen kuvaus siitä, millaisilla tilaratkaisulla tuetaan osallisuutta (esimerkiksi oma pöytä ruokailutilassa, tietyn tyyppinen oma istuin, väliseinät, avohyllyt jakamaan tilaa)*
- *henkilökohtaisen suunnittelun, ohjauksen ja budjetoinnin tuomat mahdollisuudet osallistumiseen (oma avustaja, auto käytössä, tuttu taksin kuljettaja)*

3) henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä

- *konkreettinen kuvaus siitä, millaisilla keinoilla henkilö ilmaisee itseään (esimerkiksi tukiviittomat, kuvakommunikaatio, timer, tietokonefasilitaatio, katseen kohdennus, esinekommunikaatio, kommunikaattori, ipad)*
- *konkreettinen kuvaus siitä, millaista menetelmillä henkilön kanssa kommunikoidaan*
- *onko henkilöllä käytettävissään tulkkipalvelua kommunikointiin*

Tärkeää on myös keskustella asukkaiden kanssa auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa/apua tms. Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi. Usein ohjaajat joutuvat käyttämään omassa työssä luovuutta etsiessä yksilöllisiä ratkaisuja, jotta asukkaan äänen saisi kuuluviin. Tässä on hyvä aina tehdä yhteistyötä läheisten kanssa ja työntekijöiden kanssa, jotka tuntevat asukkaan historiaa ja kommunikointia paremmin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Attendolla on käytössä oma IMO –työryhmä, johon kuuluu Attendon sosiaalityöntekijä sekä lääkäri ja psykologi Terveystalolta. Attendon IMO työryhmä kokoontuu kuukausittain. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekevät sosiaali-/terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

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

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

Lammenrannassa ei ole tällä hetkellä käytössä minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä. Toimimme annettujen ohjeiden mukaan, mikäli tarvetta ilmenee. Rajoittamis- asioita pidetään esillä säännöllisesti ja niistä keskustellaan. Rajoittamistaulukko on ilmoitustaululla esillä, josta on hyvä tarkistaa asioita ja virkistää muistia. Lammenrannassa seurataan ja arvioidaan tarvetta koko ajan ja siihen liittyviä asioita. Usein ohjaukselliset keinot ja yhdessä neuvottelu ovat riittäviä keinoja, jotta ei tarvittaisi rajoitus toimia.

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 sosiaalihoitolain § 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, häiritsevä tapahtuma 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 johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Muistutuksen asiakirjat palvelukodin johtaja säilyttää yksikössä lukolisessa kaapissa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Eri-ikäisten asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheisiensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asukkaalle ja läheisille on systemaattisesti eri tavoin tarkoituksenmukaista kerätä palautetta, jotta yksikköä voidaan kehittää.

Lammenrantaan on omaiset ja läheiset aina tervetulleita ja haluamme, että työmme on läpinäkyvää ja laadukasta. Toiminta kestää tarkastelun ja näin toivomme, että olemme helposti lähestyttäviä ja se osaltaan madaltaa yhteistyön kynnyistä omaisten ja henkilökunnan välillä. Kun omaiset käyvät Lammenrannassa pyrimme, että meillä on aikaa kuunnella omaisia juuri silloin. Yhteiset keskustelut omaisten kanssa ovat rakentavia ja juuri se tukee osaltaan asukkaan ja läheisten osallisuutta. Yhteistyöllä saamme monesti enemmän ymmärrystä ja haastavissakin tilanteissa asukkaan oma ääni tulee kuuluksi. Asioita on hyvä pelata monelta suunnalta.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyssmittaukset 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.

Asiakas/henkilöstö/läheistytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Edellisen tyytyväisyyskyselyn tulokset Lammenrannassa olivat hyviä. Lähes kaikki asiakkaat vastasivat kyselyyn. Myös tukiasuntojen asukkaat. Asukkaat olivat tyytyväisiä niin asumiseen, arkeen kuin henkilökuntaankin.

Henkilöstön tyytyväisyys kyselyyn vastasi lähes kaikki työntekijät. Hyviä palautteita tuli ja kehitettäviin kohteisiin olemme tarttuneet.

Läheistyytyväisyyskyselystä emme saaneet yhteenvedoa, koska vastaajia oli alle 5.

Nyt juuri parhaillaan on menossa uudet kyselyt, joiden tulokset saamme ennen kesää.

Pyrimme tarkastelemaan toimintaamme aina kriittisesti, olivat palautteet millaisia tahansa. Aina on kehittämisen varaa.

Pyrimme keräämään palautteita kuitenkin arjen tasolla koko ajan asukkailta ja läheisiltä, että ääni saadaan kuuluville myös reaaliajassa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa joka kuukausi ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn 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. Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle perusturvajohtajalle. Lammenrannan yksikössä muistutukset vastaanottaa palvelukodin johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satu Peurasaari

Kriisikeskus Turvapoiju

Kaivokatu 5, 94100 Kemi

puh: 040 572 3793

satu.peurasaari@turvapoiju.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä aulan 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.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelujen 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. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Lammenrannassa asukkaat osallistuvat arkeen aktiivisesti oman toimintakyvyn mukaan. Asukkaat huolehtivat ohjaajien kanssa yhdessä oman asunnon siivouksesta, pyykinpesusta, ruokailuun liittyvissä tehtävissä. Omahoitaja vastaa oman asukkaan elämän kokonaisuuden suunnittelusta yhdessä asukkaan kanssa, mutta kaikki ohjaajat sitä toteuttavat työvuoroissa. Arjen työt ovat toimintakykyä tukevia ja normaalia toimintaa mikä kuuluu meille kaikille. Oman asunnon lisäksi yhteisen kodin kotityöt, ruuan haku naapuritalon keittiöltä, lumityöt, postin haku jne.jne. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Lammenrannassa ulkoilulla on suuri painoarvo. Jokaisella täytyy olla mahdollisuus ulkoiluun ja liikkumiseen päivittäin. Toimintoja ei tehdä vain kirjaamisen vuoksi vaan kirjataan ja kuvataan todellista toimintaa.

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 tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelujen 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 ohjauksvälineenä. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

Vapaa-ajan suunnittelu on myös tärkeä. Tavoitteena mielekäs arki ja mahdollisuus harrastustoimintaan. Vapaa-ajalle on mukava järjestää retkiä, tapahtumia jms. kuitenkin muistaen, että ei kaikille kaikkea vaan jokaiselle jotain ja juuri sitä mistä hän pitää.

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

Ruoka tulee Lammenrantaan samassa pihassa sijaitsevasta Attendo Kallinrannan keittiöstä. Ruoka on monipuolista ja vaihtelevaa. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten 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.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelmaa, jota päivitetään kerran vuodessa. Ruokahuoltoon on nimetty oma vastuuhenkilö. Vastuuhenkilölistaus toimiston ilmoitustaululla.

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. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia ateroita. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan tarvittaessa. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lammenrannassa on hyvin eri ikäisiä asukkaita, joten ruokailu on hyvin yksilöllistä.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti 7–10, Lounas 11.00, päiväkahvi/välipala 13-14.30, Päivällinen 15.30-16.30 ja iltapala 19.00 -20.00. Asukkailla mahdollisuus myös ruokailujen välillä ottaa välipaloja ja illalla myöhäis-ilta/yöpalaa jos asukas niin toivoo.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Ohjaajat eivät käytä töissä ollessaan käsikoruja, sormuksia ja käsirenkaita tms. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Kaikki ohjaajat huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumisesta. Lammenrannassa on myös vastuuhenkilö hygienia asioissa.

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. Tarvittaessa suuhygienisti tekee kotikäyntejä, jos asukas huonokuntoinen.

Keminmaassa terveyspalvelut tuottaa Mehiläinen terveyspalvelut OY.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluissa otetaan yhteyttä Keminmaan Terveysasemaan ma-su 7–21 p.0400-270008. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaanhoitajan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito arkisin 8–16 p.0400-270008. Muuna aikana Länsi-pohjan keskussairaalassa akuuttiklinikan yhteispäivystys 040-1491340. Kun asukas lähtee päivystykseen, hänelle otetaan mukaan sairaanhoitajan lähete. Aina ajantasainen ja päivitetty lähete löytyy toimistosta siihen varatusta kansiosta. Lähetteestä käy ilmi perustiedot, lääkitys, mahdolliset allergiat, omaisten tiedot, toimintakyky sekä mittauksia. Ohjaaja ilmoittaa lähiomaiselle siirrosta välittömästi. Pyritään järjestämään, että hoitaja lähtee saattajaksi mukaan, jos se on mahdollista. Poikkeuksena yöaika.

Yksikössä on laadittu ohje asiakkaan lähettämistä yhteispäivystykseen. Ohje säilytetään toimistossa OHJEET kansiosta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita.

Ohjaaja ilmoittaa omaiselle ja esimiehelle asiasta välittömästi.

Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje ja se löytyy toimistosta OHJEET kansiosta.

b) Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Sairaanhoitaja huolehtii säännöllisesti/tarvittavin väliajoin mittauksista (verenpaine, paino, tarvittaessa verensokeri) ja ottaa tarvittaessa verikokeita. Sairaanhoitaja on yhteydessä terveyskeskuksen lääkäreihin ja hoitajiin terveyteen liittyvissä asioissa. Sairaanhoitaja ohjeistaa koko työryhmää.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Lammenrannan sairaanhoitaja Marjo Taivaloja 040-6736556 yhdessä koko työryhmän eli Lammenrannan ohjaajien kanssa.040-7043146. Sairaanhoitajan poissa ollessa teemme yhteistyötä samassa pihassa olevan Attendo Kallinrannan kanssa. Poissaolon ajan meillä on aina nimetty sairaanhoitaja Kallinrannan puolelta. Myös yksi Lammenrannan ohjaajista on lääkevastaava sairaanhoitajan poissa ollessa.

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 Lammenrannan sairaanhoitaja ja lääkevastaava ohjaaja työparina. Lisäksi yksikön johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. (Pertti Sakaranaho)

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 Sairaanhoidaja Marjo Taivalojalla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkityksen toteutus ja seuranta kuuluvat myös kaikille ohjaajille.

Yksikön asukkaiden lääkehoidosta vastaa lääkärit Keminmaan terveyskeskuksessa. Omalääkäriä ei ole.

Lääkäri määrää asukkaalle lääkkeet. Sairaanhoidaja tekee tarvittavat kirjaukset ja informoi ohjaajia. Lammenrannan ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa sen mukaan. Mahdolliset lääkärin määräämät muutokset päivitetään heti HILKKAAN ja tulostetaan dosetin taakse. Lääkitys muutetaan myös dosettiin.

Omaohjaajat jakavat omille asukkaille viikoittaisiin dosetteihin lääkkeet. Sairaanhoidaja tarkistaa ne. Mahdolliset poikkeamat raportoidaan lomakkeella, jotka käsitellään palaverissa. Arkisin sairaanhoidaja jakaa asukkaille aamuvuoron lääkkeet. Iltalääkkeistä vastaa vuorossa oleva lääkevastaava, joka on merkitty työvuorotaulukkoon. Viikonloppuisin joka vuorossa on nimetty lääkevastaava, joka huolehtii koko vuoron lääkkeet. (tästä erillinen ohje lääkesuunnitelmassa) lisäksi, jos sairaanhoidaja on pois arki-aamusta, on nimetty lääkevastaava vuoroon.

Samassa pihapiirissä olevissa tukiasunnoissa 3 asukasta huolehtii itse lääkkeiden ottamisesta. Heille lääkkeet jakaa omaohjaaja viikon dosettiin, jotka he hakevat Lammenrannasta joka maanantaiaamu.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Lammenrannan sairaanhoidaja on yhdyshenkilö kaikissa terveyteen liittyvissä asioissa talon ulkopuolelle terveyskeskukseen ja läheiseen Keskussairaalaan. Yhteistyötoimijoita on terveyskeskuksen palvelut: lääkäri, hoitajat, laboratorio, fysioterapeutti, kotisairaanhoitaja. Sairaalassa eri poliklinikat. Pyritään huolehtimaan katkeamaton tiedonkulku ajantasaisella sairaanhoidajan läheteellä ja saattajan mukana ololla terveyskäynneillä. Tässä omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on ensiarvoisen tärkeää.

Taxien kanssa yhteistyö on päivittäistä.

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 sopimuksen mukaisuutta. Lammenrantaan alihankintana tuotettavia palveluja on: Ateriapalvelut Attendo Kallinrannan valmistuskeittiö, Coor kiinteistöhuolto, Laitehuolto Allumedical, Hygienia ja hoivatuotteet Lyreco, Palotorjuntavälineistön huolto Kauriala Oy, pesulapalveluita Meri-Lapin Keskuspesula

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään., **Palvelukodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arviointiin 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 suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 6,60 tt ja kokonaishenkilöstömitoitus 8,10 tt

-Yksikön esimies on Merja Jylhänkangas, joka on koulutukseltaan Sosionomi/Lähihoitaja.

-Yksikössä on yhteensä 1sairaanhoitaja, 10 lähihoitajaa, 1 Hoiva-avustaja

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön 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, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. (VALO) 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.

Uuden työntekijän kanssa on myös tärkeä käydä erikseen perehdytys omaohjaajana olemiseen ja sen tehtävänkuvaaan.

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

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan

henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Lammenranta toimii 2002 valmistuneissa tiloissa. Lammenranta toimii 1 kerroksessa. Yksikössä on 9 erillistä ja eri kokoista asuntoa, joiden koko on 20-35m². Lisäksi asukkaiden käytössä on yhteisiä tiloja. Jokainen asukas on kalustanut oman asunnon omilla huonekaluilla ja sisustanut mieleisekseen. Tilat ovat valoisat ja avarat

Yksi toimintamme lähtökohta 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. Asukkailla on mahdollisuus olla yhteisissä tiloissa isommalla porukalla, mutta voi olla myös omassa asunnossa, jos tarvitsee omaa aikaa. Henkilökunnan rooli ja aktiivisuus ovat suuressa roolissa tässä. Samassa pihapiirissä on myös Keminmaan Kunnan rivitalo, johon me tuotamme kaikki palvelut. Osa asukkaista käy Lammenrannassa myös ruokailemassa kaikkina ruoka aikoina.

Koti pidetään puhtaana ja siistinä. Puhtauspalveluja seurataan vuosittain. Vastuuhenkilöt tekevät puhtauspalvelujen laatukierroksen. Tämä käydään läpi henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Asukashuoneiden ylläpitösiivous kerran viikossa. Ohjatusti yhdessä ohjaajan ja asukkaan toimesta. Asukkaat, joiden toimintakyky rajoittunut se huomioidaan aina. Siivouksesta vastaa ohjaajien kanssa hoiva-avustaja, jolla suurempi vastuu yhteisten tilojen siivouksesta. Pyykkihuolto totutetaan myös itse ja siinäkin asukas aina mukaan toimintakyvyn mukaan.

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

Asukkaiden käytössä ei ole tällä hetkellä kiinteitä turvahälyttimeä, kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteistoa eikä liiketunnistinta. Kahdella asukkaalla käytössä hälytys nappi, joka hälyttää ohjaajien puhelimeen. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna yöllä. Lammenrannassa ei ole karkailevia asukkaita. Ovet ovat avoimia päivän aikana ja asukkaiden on helppo liikkua ulos ja sisään.

Ohjaajilla käytössä turvahälyttimet yöaikaan. Niiden toiminnasta vastaa Securitas turva yhtiö. Yövuorolainen saa tarvittaessa välittömästi suoraan yhteyden Securitaksen vartijaan.

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.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen. kaikki tarvittavat välineet hankitaan. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Lammenrannan terveyden liittyvistä välineistä vastaa sairaanhoitaja Marjo Taivaloja (verenpaine ja –sokeri mittarit yms.) Omaohjaajat huolehtivat asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnat. Apuvälineiden vastuu henkilö on nimetty erikseen.. Hän huolehtii säännölliset huollot niihin, yhdessä esihenkilön kanssa.

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 Intrasta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo OY, PL 750, Itämerenkatu 9 00181 Helsinki. p. 040-4897521
tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Merja Jylhänkangas
merja.jylhankangas@attendo.fi
044-4940860

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 palvelujen toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Lisäksi läheisille tarjotaan aina mahdollisuutta kahdenkeskiseen juttu tuokioon omaohjaajan tai esimiehen kanssa, jos sille ilmenee tarvetta. Myös arjessa saadun palautteen pohjalta voimme kaiken aikaa kehittää toimintatapojamme.

Lisäksi meillä on yksikön oma kehittämissuunnitelma. Suunnitelmassa olemme käyneet läpi omia vahvuuksia ja kehittämisen tarpeita. Tehneet niiden pohjalta suunnitelman toteuttamisesta, tavoitteista, aikatauluista ja vastuista. Vahvuuksina meillä on: Henkilöstö toimii arvojen mukaan. Hyvää palautetta saatu työstä ja kohtaamisista, joka suuntaan asukkaat, läheiset, työkaveri, opiskelijat, yhteistyötahot. Henkilöstö on sitoutunutta työhönsä ja työntekijöiden vaihtuvuus pientä. Tämä lisää tuntemusta ja luottamusta puolin ja toisin. Työntekijät kokee oman työnsä merkityksellisenä. Työyhteisö on hyvä tiimi ja työntekijät ovat sitoutuneet työhönsä.

Kehityskohteita, jotka ovat jatkuvia on asukkaat, joilla kommunikaatiossa haasteita sitä puolta täytyy aktiivisesti viedä eteenpäin ja kehittää. Kuvakommunikaatio on meillä kaiken aikaa ajankohtainen kehittämisasia, yksilöllisesti asukkaasta lähtevänä. Ei riitä, että asukas ymmärtää ohjaajaa vaan asukkaan täytyy tulla myös itse ymmärretyksi ja kuulluksi.

Läheisille viestinnässä olemme tehneet myös hieman parannusta.
Pyrimme myös vahvistamaan asukkaiden keskinäisiä ystävyyssuhteita.

Tavoitteena meillä kaikilla on, että työyhteisö säilyttää maineensa mukavana työpaikkana ja meille halutaan töihin jatkossakin. Ja myös niin, että asukkaat viihtyvät meillä ja meillä on mukava asua ja meille halutaan asumaan.

Koko työyhteisö (esihenkilö, työntekijät kaikki) on vastuussa näiden asioiden totutuksesta ja siitä, että teemme töitä asioiden eteen joka suhteessa, joka päivä.

Nyt uusiin kehittämissuunnitelma vuodelle 2023 alla

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omaavontasuunnitelmaa.

Viettehän kehittämissuunnitelman osaksi Hallitse härdelliä-tavoitteita ja toimintaa!

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none">Kootaan perehdytysmateriaaliin Lammenrannan oma osioOman työajansuunnittelun tehostaminen. Työntekijät kalenteroivat itselleen suunnitelmallisesti töitä. Huomioiden omat työvuorot.Työntekijät perehtyvät kommunikaatio sovellukseen ja asukkaiden kalentereihinLäheisyhteistyötä kehitetään	<ul style="list-style-type: none">Uudet työntekijät ja opiskelijat maksuvat helpommin talon toimintatavatEi tule kiireen tuntua ja kaikki työt tulee tehtyä ajallaanJokainen asukas tulee ymmärretyksiHyvät ja avoimet suhteet säilyvät läheisiin	<ul style="list-style-type: none">Helmikuun loppuun mennessäJatkuvaaJatkuvaaJatkuvaa	<ul style="list-style-type: none">Osa työntekijöistä koostaa tätä ja siihen järjestetään aikaKoko työryhmä vastuussa näistä omalta osaltaan suunnittelussa ja arjen työssä

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääketoimintasuunnitelmassa 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.

Yksikkö toiminut vuodesta 2002 alkaen ja meidän tavoitteenamme on jo hyvän ja laadukkaan toiminnan jatkaminen ja kehittäminen asukkaiden parhaaksi. Työntekijät ovat motivoituneita tekemään töitä juuri asukkaiden parhaaksi. Olemme töissä meidän asukkaiden kotona ja se on meille kunnia asia.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu 2022 vuoden lopulla ja se meni Lammenrannan osalta hyvin. Painotus oli lääkehoidossa.

Samoin Keminmaan Kunnan valvontakäynti loppuvuonna 2022 ei antanut aihetta huomautuksille. Avi teki valvontakäynnin syksyllä 2022 psykososiaaliset tekijät painotuksella ja Terveystalo työpaikka selvityksen alkuvuonna 2023. Asiat olivat kunnossa. Ei aihetta huomautuksille.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Keminmaassa 25.4.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Merja Jylhäkangas

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkkehoidon 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/-/maaraays-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 muita lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin 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.