

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).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	12
4.4.2 TOIMITILAT	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Helsinki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Simon palvelukoti			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Varkkermontie 6, 95200 Simo			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- kehitysvammaiset; 7 Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat; 15 Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Palveluasuminen- Mielenterveyskuntoutajat; 5 Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Asumispalvelut/tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat; 5, kehitysvammaiset; 5			
Toimintayksikön katuosoite Varkkermontie 6			
Postinumero 95200		Postitoimipaikka Simo	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Niina Kotajarvi		Puhelin 044 494 4996	
Sähköposti niina.kotajarvi@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 19.01.2009			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- kehitysvammaiset; 7 Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat; 15 Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Palveluasuminen- Mielenterveyskuntoutajat; 5 Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Asumispalvelut/tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat; 5, kehitysvammaiset; 5			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Ateriapalvelut: Attendo Puhurin valmistuskeittiö Hygienia-, hoiva-, siivous- ja toimistotarvikkeet: Pamark Oy Työvaatteet: Segers Fabriker AB Kiinteistöhuolto: Coor Turvallisuuspalvelut: Securitas Oy Palontorjuntavälineistön huoltopalvelut: Kauriala Oy Terveystieteiden laitteen huollot ja korjaukset: AlluMedical Oy			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Simon palvelukoti tuottaa moniportaitaisia asumispalveluja aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä kehitysvammaisille, joilla on haasteellisia ja runsaasti huomiota sekä ohjausta vaativia erityispiirteitä. Asumispalvelut on järjestetty tukiasumisesta vaativaan tehostettuun palveluasumiseen. Palvelukodissa toteutetaan ympärivuorokautista palveluasumista, tuettua palveluasumista sekä tuettua asumista tukiasunnossa. Asumismuoto sekä tarjottavat palvelut, kuten palvelukodin järjestämä päivä-/työtoiminta räätälöidään jokaiselle asukkaalle henkilökohtaisesti yksilökeskeistä ajattelumallia hyödyntäen.

Asukaspaikkoja Attendo Simon palvelukodissa on yhteensä 27, ympärivuorokautista palveluasumista on 22 asukaspaikkaa ja tuettua palveluasumista 5 asukaspaikkaa. Palvelukodin ympäristössä järjestettävän tuetun tukiasumisen paikkojen määrä vaihtelee 2–5 välillä. Tällä hetkellä asukkaita palvelukodilla on yhteensä 22, lisäksi 2 asukasta tuetussa tukiasumisessa.

Tavoitteemme on tukea asukkaamme osaksi yhteiskuntaa ja lähiyhteisöä sekä mahdollistaa osallistuminen kaikkeen arjen toimintaan. Haluamme turvata asukkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän asiakassuhteen aikana. Annamme tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Simon palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote. Tavoitteena on asukkaan kokemus hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla. Asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaita ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa.

Simon palvelukodissa asukkaan oikeutta itse päättää asioistaan pidetään tärkeänä. Itsemääräämistä tukeva toiminta näkyy mm. asukkaan oikeutena vaikuttaa omiin asioihinsa kykyjensä mukaan. Asukas otetaan aina mukaan päättämään häntä itseään koskeviin asioihin ja kunnioitetaan asukkaan mielipiteitä, sekä tarvittaessa asukas saa henkilökunnan tuen päätöksien tekemiseen.

Kaikille asukkaille tehdään yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma (kehitysvammaiset) tai kuntoutussuunnitelma (mielenterveyskuntoutujat), jonka tekemiseen asukas osallistuu ja joka päivitetään vähintään 2 kertaa vuodessa. Suunnitelman tekemisessä huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet, jotka ohjaavat työtämme. Vaikeasti kehitysvammaisen asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman tekemisen keskiössä ovat asukkaan tuntevat läheiset ja omaohjaajat, joiden antamien tietojen avulla pystymme yhdessä tarjoamaan asukkaalle juuri niitä asioita, jotka ovat hänelle merkityksellisiä. Jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja.

Visionamme on olla "Vahvistamassa ihmistä", mikä tarkoittaa sitä, että meillä jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi, niin että jokainen tuntee tulevansa kuulluksi ja osallistetuksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Asukasta kannustetaan itsenäisyyden turvallisesti voimavarojensa mukaisesti. Tavoitteena asukkaan elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen.

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.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan säännöllisesti yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty Asiakas-kohtaamisen-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen jalkauttaminen yksikön arkeen. Simon palvelukodissa ASKO-valmentaja yhdessä esihenkilön kanssa huolehtii hyvistä yhteistyö- ja vuorovaikutustavoista työpaikalla ja omalla esimerkillään luovat avoimen ja keskustelemaan ilmapiirin henkilökunnan, omaisten/läheisten, sekä muiden yhteistyökumppaneiden välille.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Simon palvelukodissa on kiinnitetty erityistä huomiota seuraaviin riskeihin:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Uuden työntekijän perehdyttämiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Perehdyttäminen tapahtuu Attendon perehdytysprosessin mukaisesti hyödyntäen perehdytys- ja koulutusalueita (VALO). Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja. Perehdytys yksikön asukas/hoitotyöhön tapahtuu koko henkilöstön toimesta, ja uudelle työntekijälle on suunniteltu perehdytysvuoroissa nimetyt perehdyttäjät(t). Perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Simon palvelukodin lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitoprosessi on tarkkaan kirjattuna ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, johon lääkehoitoa toteuttava henkilöstö on perehdytetty. Turvallista lääkehoitoa suunniteltaessa on yksikön sairaanhoitaja perehdyttänyt jokaisen ohjaajan suoritettujen lääketenttien jälkeen yksikön lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoprosessissa tapahtuvat virheet kirjataan poikkeamana, jotka käsitellään säännöllisesti viikko- tai kuukausipalaverissa. Lisäksi poikkeamat kirjataan Attendon omaan Attendo Quality-laaturjärjestelmään. Lisäksi jokaiseen vuoroon on merkittynä lääkevastaava, jonka tehtävänä on huolehtia asukkaiden lääkehoidon toteutumisesta turvallisesti ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Tietosuojan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Johtaja vastaa tietosuojan liittyvistä asioista ja tilaa työ sopimuksen teon yhteydessä työntekijälle tunnukset it-tuen kautta. Johtaja huolehtii, että työntekijät suorittavat GDPR-koulutuksen perehdytyksen aikana. Jokainen työntekijä huolehtii tietosuojamääräysten mukaisesta kirjaamisesta ja henkilötietojen käsittelystä.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Attendo Simon palvelukodin henkilöstömitoitus on aina vähintään luvannukainen. Työntekijät työskentelevät heille osoitetuilla ryhmäkodeilla. Tällä hetkellä palvelukodilla työskentelee pääsääntöisesti aamuvuorossa 8 työntekijää, iltavuoroissa yhteensä 6 työntekijää ja yövuorossa 2 työntekijää.

Äkillisessä kriisitilanteessa toimiminen:

Äkillisessä kriisitilanteessa, kuten usean henkilön (työntekijä tai asukas) sairastuessa Attendo Simon palvelukodissa priorisoidaan toiminta. Ehdoton minimivaatimus on, että jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä.

Attendo Simon palvelukodin toiminta on sosiaalipalvelujen alaista toimintaa. Jokaisen asukkaan luonnollista tietä toteutettavan lääkehoidon toteutumisesta huolehditaan lääkeluvallisen hoitohenkilöstön toimesta. Kunnallisesta kotisairaanhoidosta voidaan käydä toteuttamassa terveyspalveluita tarvittaessa. Mikäli asukkaiden terveydentila heikkenee niin, ettei heitä voi kodinomaisissa oloissa hoitaa, heidän hoitovastuunsa siirtyy julkisen terveydenhuollon piiriin. Hengitystä tukevaan hapeetukseen, IV-lääkehoidon toteuttamiseen, tai muuta sairaalahoidossa toteutettavaan hoitoon Attendo Simon palvelukodissa ei ole mahdollisuutta. Sairaanhoitaja työskentelee palvelukodilla pääsääntöisesti aamuvuorossa arkipäivisin. Attendo Simon palvelukodissa työskentelee valmistuneita lähihoitajia ohjaajina. Heidän lääkehoidon osaamisensa on varmistettu yksikön sairaanhoitajan perehdytyksen, lääkehoidon koulutuksen ja -tenttien sekä lääkkeenjaon näytön avulla. Äkillisessä kriisitilanteessa, jolloin yksikössä ei olisi riittävästi koulutettua henkilöstöä, lääkehoidon turvallinen toteutuminen varmistetaan poikkeusjärjestelyin suunniteltua työvuorolistaa muuttamalla, kutsumalla työntekijöitä töihin.

Palvelukodille on huomioitu vararuokia pitkällä päiväyksellä (Feelia). Vararuokien päiväyksien voimassaolo varmistetaan säännöllisesti. Lisäksi pakastimessa on leipää. Leikkeleitä, juustoa, leipärasvaa ja vihanneksia sekä maitotaloustuotteita on aina vähintään kolmen päivän tarve. Jokaisessa tukkuuormassa kahdesti viikossa toimitetaan tuoreita hedelmiä. Näin turvataan riittävä ravitsemus asukkaille, vaikka ruoan toimituksessa olisi haasteita. Lisäksi palvelukodilla on käytössä S-Business kortti, jolla voi hätätilanteessa käydä hakemassa lähellä sijaitsevasta kaupasta ruokatarvikkeita.

Äkillisessä kriisitilanteessa priorisoidaan asukkaiden perushoito, ravitsemuksen ja lääkehoidon toteutuminen tärkeimmäksi. Palvelukodin johtaja vastaa tiedon kulusta poikkeustilanteessa. Äkillisessä kriisitilanteessa toimiminen kohta voidaan laittaa täytäntöön lyhyellä, muutaman tunnin varoitusaajalla.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Simon palvelukodin työskentely tilat ovat osin ahtaat, vanhan rakennusmallin vuoksi. Tilat pyritään tekemään mahdollisimman avariksi ja turvallisiksi mm. kiinnittämällä huomiota kalusteisiin ja niiden sijoitteluun.

Yksikössä on henkilökunnan käytössä vartijakutsupainike sekä talon sisäinen kutsuhälytysjärjestelmä äkillistä avuntarvetta varten. Palvelukodin sisäisessä hälytyksessä hälytysilmoitus menee ryhmäkotien puhelimiin tekstinä sekä äänimerkillä.

Lääkekaapin avaimet on aina lääkeluvallisella työntekijällä. Lääkekaapin avainten vastaanotto ja luovutus kuitataan sille tarkoitetuille lomakkeille.

Attendo Simon tiloihin ja työvälineisiin liittyvistä asioista vastaa palvelukodin johtaja.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Ulkopuolisesta tiedottamisesta vastaa Attendon viestintäpäällikkö, sisäisestä tiedottamisesta palvelukodin johtaja.

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. 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. Simon palvelukodissa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava ja ensiapuvastaava.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittellään erikseen. Raportointi tehdään erillisellä lomakkeella, joka löytyy jokaisen ryhmäkodin toimiston poikkeamat- kansiota. Täytetty lomake jätetään samaan kansioon sille varattuun paikkaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa henkilöstön manuaalisesti kirjaamat poikkeamat Attendo Quality- järjestelmään, palvelukodin johtajalle tiedoksi ja kommentoitavaksi. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon palvelukodin viikko- tai kuukausipalaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta sekä henkilökunnan taukotilan ilmoitustaululta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Henkilöstöpalaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti kerran viikossa ja lisäksi viikkopalaverit pidetään viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot laitetaan luettavaksi henkilökunnalle sähköisen asiastietojärjestelmän kautta.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Henkilökunta on veloitettu osallistumaan / kommentoimaan omavalvontasuunnitelmaa sitä päivittäessä sekä kuitaamaan päivitetty omavalvontasuunnitelma luetuksi lukukuitauksella. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen se on lähetetty vielä asukastietojärjestelmässä koko henkilökunnalle kommentoitavaksi.

Yksikön esihenkilö

Niina Kotajärvi
p. 044 494 4996
niina.kotajarvi@attendo.fi

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Simon palvelukodin omavalvontasuunnitelmaa säilytetään palvelukodin pääeteisen ilmoitustaululla, jossa se on vapaasti kaikkien luettavissa. Omaavalonntasuunnitelma on luettavissa myös Attendo Simon palvelukodin nettisivuilla. Omaisille ja asukkaille kerrotaan, missä omavalvontasuunnitelma sijaitsee ja, että jokaisella on mahdollisuus siihen tutustua. Henkilökunnan kanssa käydään jo perehdytysvaiheessa läpi omavalvontasuunnitelman sisältö. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain palaverissa sekä aina siihen tehtyjen muutosten aikana.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Attendo Simon palvelukodille asukas ohjautuu kunnan/kaupungin päätöksellä. Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa. Asumisen sisältö räätälöidään yksilöllisesti yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja mahdollisesti omaisen kanssa laadittu palvelusuunnitelman pohjalta. Attendo Simon palvelukodilla on käytössä RAI-järjestelmä, jonka avulla arvioidaan palveluntarpeita ja toimintakykyä yhdenmukaisesti ja monipuolisesti.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelujen toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Palvelujen toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmaan, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Esitietoja asukkaasta kerätään "Kuka minä olen" -lomakkeen avulla jo ennen muuttoa. Asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan on oltava kirjattuna ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Palvelujen toteuttamissuunnitelmaa laatiessa käytetään apuna yksilökeskeisen elämänsuunnittelun menetelmiä. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan omat mielipiteet ja toiveet, myös omaisten ja läheisten toiveet huomioidaan. Palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan sähköisesti Hiikka-asukastietojärjestelmään.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja

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

Suunnitelman esitietojen keruuvaiheessa, täytettäessä asukkaan ja/ tai läheisten kanssa "Kuka minä olen" –lomaketta, asukas tulee perusteellisesti kuulluksi. Palvelujen toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan mielipiteet ja toiveet, sekä itsemääräämisoikeus. Asukkaan annetaan tehdä omaa elämää koskevia valintoja, kunnioitetaan omaa tahtoa. Henkilön palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista: 1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi 2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä palvelukodin arkea. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua päätösten tekoon.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kautta jokaiselta asukkaalta selvitetään mieltymykset ja asiat, jotka ovat tärkeitä heille elämässä. Lisäksi voi tuoda esille asioita, joista ei pidä tai joita esim. pelkää. Tällä kartoituksella pyrimme tutustumaan asukkaaseen mahdollisimman hyvin, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin ja saisimme mahdollisimman ns. asukkaan näköisen arjen luotua jokaiselle asukkaallemme. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykijensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Esihenkilö omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnoissa mahdollista yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteutumisen.

Ristiriitatilanteet asukkaiden kanssa sovitaan keskustelemalla ja asukkaalle mieleisiä vaihtoehtoja tarjoamalla. Ristiriitatilanteessa annamme asukkaalle myös aikaa ja tilaa, hoidamme tilanteet ammatillisesti provosoitumatta. Asukkaiden kanssa kommunikoidaan heidän yksilöllinen kommunikointikykyänsä huomioiden. Ohjaajat käyttävät tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Asukkailla on myös käytössä erilaisia yksilöllisiä kuvia. Ohjaajien ja asukkaiden välillä tapahtuu kommunikointi asukkaan omalla viestintätavalla, jolla hän pyrkii viestimään ohjaajalle. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tarjotaan ja kokeillaan tarvittaessa asukkaalle. Tärkeintä kommunikoinnissa on löytää yhteys ohjaajien ja asukkaiden välille. Attendo Simon palvelukodilla tuemme jokaista asukasta ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Attendo Simon asukkaiden toiveita ja ajatuksia sekä palautetta kuullaan kerran kuukaudessa toteutuvassa asukaskokouksessa. Lisäksi vähintään 4 krt/ kk toteutuvilla omaohjaajahetkissä on hyvä paneutua ja selvittää asukkaan toiveita kahden kesken.

Asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman laadinta lähtee aina voimavarakeskeisestä ja asukaslähtöisestä ajatuksesta, jossa huomioidaan itsemääräämisoikeus. Suunnitelmissa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan kohdalla itsemääräämistä tuetaan ja vahvistetaan.

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

Attendo Simon palvelukodin johtajan päätöksenteon tueksi saamme joko Attendon oman IMO-työryhmän tai asukkaan oman kunnan IMO –työryhmän tarjoamaa asiantuntemusta.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite. Attendo Simon palvelukodin johtajan päätöksenteon tueksi saamme joko Attendon oman IMO-työryhmän tai asukkaan oman kunnan IMO –työryhmän tarjoamaa asiantuntemusta.

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 asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen § 42 m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Attendo Simon palvelukodilla rajoittamistoimenpiteitä seurataan kuukausitasolla. Mikäli on jouduttu turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen, se kirjataan asukastietojärjestelmään ja rajoittamisraportti lähetetään joka kuukausi asukkaan sosiaalityöntekijälle sekä lähiomaisille. Rajoittamistoimenpiteet käsitellään viikko- tai kuukausipalaverissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Omaisille järjestetään säännöllisesti oma tyytyväisyyskysely, jonka kautta he voivat antaa helposti palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaamme koskien. Attendo Simon palvelukodilla painotamme avointa yhteistyötä läheisten kanssa. Otamme mielellämme palautetta ja kehittämissideita vastaan. Läheisten osallisuus asukkaan elämän suunnitteluun on erityisen tärkeää ja antoisaa. Avoin vuorovaikutus asukkaan asioissa läheisten ja palvelukodin henkilökunnan välillä mahdollistaa parhaan mahdollisen arjen asukkaallemme. Palvelukodilla vierailville läheisille kerrotaan asukkaan kuulumisia ja läheisten on mahdollista keskustella asukkaan asioista ohjaajien kanssa. Avoimen vuorovaikutuksen kautta saamme jatkuvaa ajantasaista tietoa asukkaamme hyvinvoinnista ja sen vahvistamisesta. Asukkaiden läheisille järjestetään säännöllisesti läheistapahtuma. Asukkaiden mielipiteet ja ajatukset ovat pohjana laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Säännöllisesti asukaskokouksissa käydään läpi asioita, joihin asukkaat haluavat parannusta toiminnassa. Omaisia pyydetään mukaan myös palvelujen toteuttamissuunnitelmien päivitykseen, jolloin heillä on helpompi tuoda ajatuksiaan esille omaisensa hoidon laatuun liittyen.

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 kehittämissideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Attendo Simon palvelukodissa muistutukset vastaanottaa palvelukodin johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Alueelliset sosiaaliamiehet:

Lapin Hyvinvointialue

Kemi, Keminmaa, Tornio, Ylitornio:

Meri-Lapin mielenterveysseura ry/Kriisikeskus Turvapoiju
p. 0405723793

Enontekiö, Inari, Kemijärvi, Kittilä, Kolari, Ranua, Rovaniemi, Simo, Sodankylä:

Merikratos Oy
p. 0503415244

Pohjois-Pohjanmaan Hyvinvointialue

Raahe, Kempele, Oulu:

p. 040 135 7946

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulevaisuudessa kaikkien nähtävissä. Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät palvelukodin pääeteisen ilmoitustaululta.

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 siitä 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 kehittämisesssä?

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaroja ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Attendo Simon palvelukodissa asukas saa osallistua kykyjensä ja oman tahdon mukaan kaikkeen toimintaan. Pyrimme edistämään asukkaan elämänlaatua huomioimalla erilaiset hoitoon ja hyvinvointiin vaikuttavat yksilölliset tekijät. Omaohjaajan rooli korostuu kaikessa asukasta koskevissa asioissa.

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 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 ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään mahdollisesti RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen 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 palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Simon palvelukodin ruokahuollosta vastaa Attendo Puhurin valmistuskeittiö, vastuuhenkilönä keittiövastaava. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu valtakunnalliset ravitsemussuositukset ja tarjolla on aina tasapainoinen ja monipuolinen ateriakokonaisuus. Pääateriat valmistavat ruokahuollosta vastaavat kokit Attendo Puhurin valmistuskeittiössä. Aamu- ja iltapaloista, sekä välipaloista vastaa Puhurin vastaava kokki arkisin, viikonloppuisin yksikköömme ohjaajat ruokalistan mukaisesti. Attendo Simon asukkailla aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti klo. 7–10, Lounas klo. 11–13, päiväkahvi/välipala klo. 14, Päivällinen klo. 16–17 ja iltapala klo. 19.30–21. Asukkailla on mahdollisuus ruokailujen välillä ottaa välipalaa ja yöllä valvoessaan yöpalaa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelujen toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelujen toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän tai hoiva-avustajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä on käsihygieniataimisto siivouskansioissa ja käsihygieniatuotteiden läheisyydessä. Omaiset, vierailijat ja asukkaat ohjeistetaan käsihygieniaan henkilökohtaisesti. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Poikkeustilanteissa yksikössä on tehostettu hygieniakäytänteitä Attendon ohjeistuksien mukaisesti.

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 intimiteettisuojaajien kunnioittaen. Attendo Simon palvelukodin johtaja vastaa hygieniavoimien vahvistuksesta ja ohjaamisesta, sekä yhteistyötä hygieniahoidajan kanssa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

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

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus, Simon terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito toteutuu Mehiläinen Länsi-Pohjan akuuttiklinikalla. Yksikössä ohjaajilla on mahdollisuus soittaa päivystävälle lääkärille tai 112, josta ensiapu tulee arvioimaan tilanteen. Mukaan tulostetaan asukastietojärjestelmästä SH- lähete. Jokaisen ryhmäkodin lääkekaapista asukkaiden kansioista löytyy jokaisen asukkaan ajantasainen SH- lähete tulostettuna valmiiksi, tällä varmistetaan aina SH- lähetteen mukaan saaminen, jos esim. tietoliikenneyhteydet eivät toimi.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Säännöllinen RR+ paino -seuranta kaikilla asukkailla toteutetaan 1krt/kk. Asukkailla otetaan laboratorio kokeet säännöllisesti yksilöllisen lääkärin määräämään suunnitelman mukaisesti. Vuositarkastuksen yhteydessä otetaan lääkärin määräämät vuosi laboratorio kokeet. Sairaanhoitaja vastaa asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon seurannasta. Ohjaajat arvioivat asukkaiden lääkkeitä jatkuvasti.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Pinja Sipola

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 Palvelukodin johtaja ja Sairaanhoitaja. Lääkäri 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, lääke-huollon 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 laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Pinja Sipilalla (Sairaanhoitaja), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkityksen toteutus ja seuranta kuuluvat myös kaikille ohjaajille.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Simon terveyskeskuksen lääkäri

Palvelukodin johtaja merkitsee lääkevastuussa olevan ohjaajan jokaiseen työvuoroon. Lääkevastuuvuorossa oleva työntekijä vastaa asukkaiden lääkehoidon toteutumisesta asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Jokaisessa ryhmäkodin toimistossa on lääkekaappi. Lääkevastuuvuorossa oleva ohjaaja kuittaa lääkekaapin avaimen vastaanotetuksi ja luovutetuksi allekirjoituksellaan sille tarkoitettulle lomakkeelle. Lääkemutoksista lääkärin ohjeiden mukaisesti vastaa sairaanhoitaja tai vuorossa oleva lääkevastaava. Lääkärin tekemät lääkehoidon suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja lääkemääräykset lisätään asiakastietojärjestelmässä olevalle lääkelistalle. Lääkemutokset tehdään myös dosetteihin. Asukkailla, joilla on käytössä annosjakelu, lääkitysmutokset ilmoitetaan apteekkiin. Vuoron lääkevastaava jakaa asukkaisen lääkkeet viikoittain ja tekee lääketilauksen. Annosjakeluun kuuluvien asukkaiden lääkitysmutokset lääkevastuuvuorossa oleva ohjaaja ilmoittaa apteekkiin. Lääkevastuuvuorossa olevalle työntekijälle kuuluu myös lääkkeiden kaksoitarkastus.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Simon palvelukodilla on useita yhteistyötoimijoita. Yhteistyötoimijoita ovat esimerkiksi taksipalvelut, Simon terveyskeskus, Mehiläinen Länsi-Pohjan keskussairaalan eri poliklinikat, OYS konsti, Kolpeneen palvelukeskus sekä Lapinhyvinvointialueen ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalvelut. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja kirjeitse yhteistyötoimijoiden kanssa. Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi, olemme sopineet kunkin yhteistyötoimijan kanssa toimintatavoista yhteistyölle. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan/päätetään konsernitasolla Attendo Oy:ssä. Attendo Simon palvelukodille alihankintana tuotettuja palveluja ovat;

Ateriapalvelut Attendo Puhurin valmistuskeittä, Coor kiinteistöhuolto, Laitahuolto Allumedical, Elintarviketoimittaja Meira Nova, Hygienia-, hoiva-, siivous-, ja toimistotarvikkeet Pamark Oy, turvallisuuspalvelut Securitas Oy ja Palotorjuntavälineistön huoltopalvelut Kauriala Oy.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on tehostetussa palveluasumisessa 0,76; 16,9 tt/ 22 asiakasta ja palveluasumisessa 0,3; 1,5 tt/ 5 asiakasta

-Yksikön esihenkilö on Niina Kotajärvi, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

-Yksikössä on vastuuhenkilön lisäksi yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 21 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 2, joiden päätehtäviin tehtäviin kuuluu ateriapalveluiden tehtävät, avustavan hoitotyön tehtävät, siisteyden tehtävät ja pyykkihuollon tehtävät.

-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. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle palvelukodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään toista 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 esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Omaohjaajan tehtäviin perehdytetään osana perehtymisprosessia. Ohjaajilla on menetelmä ohje oma-ohjaajuudesta, joka löytyy yksikön perehdytyskansiosista sekä N-verkkoasemalta. Jokaisella työntekijällä on pääsy tiedostoihin.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Simon palvelukoti on esteetön ja inva- varusteinen. Yksikössämme on yhteensä 27 asiakashuonetta. Huoneiden koko vaihtelee 10–25 neliön välillä, ja jokaisella asiakkaalla on oma huone. Yksikössä on neljä ryhmäkotia (1x 10, 2x 5 ja 1x 7 huonetta). Asukkaiden huoneet on pääsääntöisesti kalustettu asukkaiden omilla huonekaluilla. Huoneissa on käsienpesuallas ja osassa huoneita on myös oma WC. Asukkaiden käytössä on ryhmäkotikohtaisesti yhteisiä tiloja (olohuoneet, ruokailutilat, sauna sekä säädösten määräämät hygienia-tilat). Yhteiset tilat ovat asukkaiden käytössä mm. oleskeluun, syömiseen, harrastamiseen ym. Yhteiset tilat toimivat myös erilaisten ryhmien ja viriketoimintojen järjestämipaikkana. Panostamme tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteetti-tiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Ympäristöstä olemme luoneet kauniin ja kodinomaisen.

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

- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu ja tilat ovat esteettömät
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- 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 sekä hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, pöytiä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Jokaisessa ryhmäkodissa on pyykkihuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Yksikössä asukkaalla on kerran viikossa ns. kotipäivä, jolloin asukkaan kanssa yhdessä siivotaan oma huone ja hoidetaan kodin askareita.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa, "kotipäivä"
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

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

Simon palvelukodissa ei ole tällä hetkellä käytössä kiinteitä turvahälyttämiä, kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteistoa eikä liiketunnistinta. Simon palvelukodissa on käytössä ohjaajien vartijakutsujärjestelmä (hälytyspainike 2 kpl). Vartijakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja Securitas Oy.

Jokaisella ohjaajalla on turvaranneke, mitä painamalla tulee talon sisäinen hälytys. Laitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoltoin. Turvarannekkeet toimivat akulla ja hälyttävät akun lähentyessä loppuaan. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Yksikön ulko-ovet ovat avoinna päivän aikana, mutta lukittuna yöaikaan. Kaikissa ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Simon Palvelukodilla ei ole yksityöskentelyä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Niina Kotajärvi
p. 044 494 4996
niina.kotajarvi@attendo.fi

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. Menettelyohje: Laiteturvallisuus, sijaitsee yksikön N-asemalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon liittyvistä välineistä vastaa sairaanhoitaja Pinja Sipola (verenpaine- ja verensokerimittarit yms.)
Pinja Sipola p. 040 630 4172 pinja.sipola@attendo.fi

Palvelukodilla apuvälineiden vastuuhenkilö on nimetty erikseen.
Palvelukodin ohjaajat huolehtivat asukkaan henkilökohtaisista apuvälineistä ja laitteista.

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 Simon palvelukodin N- asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin

yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Niina Kotajärvi
p. 044 494 4996
niina.kotajarvi@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytytyväisyyskyselyn 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 laatuja järjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.


Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön Yksikön sisäinen auditointi toteutettiin 2022 keväällä lääkehoidon osalta.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys SIMO 25.9.2023	
Allekirjoitus 	Nimenselvennys NIINA KOTAJARVI

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

