

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
3. RISKIEN HALLINTA	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	7
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU	7
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN ..	8
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	10
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	10
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN	10
SEURANTA)	10
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO	11
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	11
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS	12
7.1 HENKILÖSTÖ.....	12
7.2 TOIMITILAT	13
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	14
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16
11 LÄHTEET	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Kunnan nimi: Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Pohjois-Savon hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Tuuttikuja		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pohjois-Savon hyvinvointialue PL 1711 70211 KUOPIO kirjaamo@pshyvinvointialue.fi www.pshyvinvointialue.fi		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut, tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset 15 asukaspaikkaa.		
Toimintayksikön katuosoite Tuuttikuja 3		
Postinumero 70780	Postitoimipaikka Kuopio	
Toimintayksikön vastaava esimies Riikka Lindholm	Puhelin 044 494 1270	
Sähköposti riikka.lindholm@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 18.12.2018		
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		
Ateriapalvelut: Attendo Rautaniemi Kiinteistönhuolto: Coor Oy		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Attendo Tuuttikuja on 15 paikkainen kehitysvammaisille tarkoitettu tehostetun palveluasumisen yksikkö. Yksikössä on kolme ryhmäkotia, joista jokaisessa viisi asukashuonetta.

Asukkaille tehdään yksilökeskeistä menetelmää käyttäen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Asukkaat pääsevät vaikuttamaan asukaskokouksissa toiminnan suunnitteluun. Asukkaat ovat kykyjensä mukaan tekemässä omaa hoito- ja palvelusuunnitelmaansa sekä arvioimassa toteutumista.

Attendo Tuuttikujalla asukkaita tuetaan erilaisissa elämänvaiheissa. Asukkaat on jaoteltu toimintakyvyn mukaan eri ryhmäkoteihin. Asukkaille annetaan apua, tukea ja hoivaa yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Yksikössä toteutetaan arkisin aktiviteetteja sekä yksilö- että ryhmätoimintoina. Asukkaat saavat itse toivoa ja vaikuttaa siihen, millaisia aktiviteetteja toteutetaan. Asukkaille järjestetään säännöllisesti asukaskokouksia, joissa kuunnellaan asukkaiden toiveita ja palautteita.

Yksikön toiminta-ajatuksen lähtökohtana on asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. Yksilöllisesti suunnitellaan yhteistyössä asukkaiden, heidän läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa, miten kokonaisvaltainen hyvinvointi mahdollistetaan. Hoivaa tarjotaan asukkaiden yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tuuttikuja voi olla asukkaan viimeinen koti, jolloin tehdään suunnitelma saattohoidosta yhteistyössä terveydenhuollon, asukkaan ja hänen läheisten kanssa.

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.

Työyhteisön kanssa on avattu arvoja seuraavasti:

Osaaminen Tuuttikujalla:

- Koulutuksen omaava ja oman ammattinsa sekä asiakaskuntansa tunteva henkilöstö
- Työntekijän halu kehittää itseään ja osaamistaan
- Kyky pyytää apua ja tunnistaa kehittämiskohteita omassa osaamisessa
- Ylpeys laatutyöstä ja laatutyön tuloksista
- Oikea aikainen asioiden tekeminen
- Perusteellisuus ja yksityiskohtien tarkastelu
- Ratkaisukeskeisyys

Sitoutuminen Tuuttikujalla:

- Yhteisten pelisääntöjen luominen yhdessä, jolloin jokainen sitoutuu ja noudattaa niitä
- Työt tehdään tunnollisesti ja omaa osaamista noudattaen
- Ylpeys yksiköstämme, tekemisestämme ja siitä, että olemme osa Attendoa
- Luotettavuus, sanojen takana seisominen

Välittäminen Tuuttikujalla:

- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asukkaiden aito ja yksilöllinen kohtaaminen
- Turvallinen työympäristö ja toimintatavat
- Osallistaminen ja osallisuuden vahvistaminen
- Omatoimisuuden tukeminen

Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO- valmentaja kehittää toimintaa, kouluttautuu säännöllisesti sekä pitää työyhteisölle säännöllisesti erilaisia koulutustilaisuuksia.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Attendo Tuuttikujalla perehdytys toteutetaan Attendon sähköisellä perehdytysalustalla, Valossa. Asukastyöhön perehdyttävät sovitut ohjaajat. Uudelle työntekijälle suunnitellaan perehdytysvuoroja, joissa hän tutustuu asukkaisiin ja yksikön tapoihin. Perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja (AMK). Lääkehoitoprosessi on kirjattu vuosittain päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidon tenttien suorittamisen jälkeen sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän lääkehoidon toteutukseen sekä ottaa vastaan yksikön lääkelupaan liittyvät näytöt. Jokaisessa vuorossa toimii nimetty vuoro-kohtainen lääkevastaava. Hänen tehtävänsä on avattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkkeiden kulutusta seurataan PKV- ja N-lääkkeiden osalta pakkauskohtaisilla kulutuskorkeilla. Lääkehoidon poikkeamat kirjataan Attendon omaan laatujärjestelmään ja ne käsitellään yksikössä vähintään kuukausittain. Yksikön lääkehuoneeseen pääsee vain lääkeluvalliset henkilöt sähköisellä avaimella tai lääkevastuuvuorossa oleva henkilö manuaalisella avaimella. Lääkehuone on kameravalvottu. Lukollisessa lääkehuoneessa on vielä lukollinen kaappi, jonka sisällä lukollinen huumausainelääkekaappi. Kaikkiin lukkoihin vaaditaan eri avain. Avainten säilytys ja luovutus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. (Vastuhenkilö yksikön sairaanhoitaja Jenna Jaatinen)

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Työntekijälle annetaan henkilökohtaiset käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Johtaja vastaa tietosuojaan liittyvistä asioista ja vastaa uusien työntekijöiden käyttäjätunnusten tilaamisesta. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu GDPR koulutus, joka löytyy Valo-perehdytysalustalta. Perehdytysprosessin aikana työntekijä suorittaa tämän verkkokurssin ja tentin, jonka tulostaa esihenkilölle (Vastuuhenkilö yksikön esihenkilö Riikka Lindholm)
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Attendo Tuuttikujan henkilöstömitoitus on Valviran toimiluvan mukainen. Työntekijät työskentelevät kolmessa vuorossa: aamuvuorossa 6–7, iltavuorossa 5–6 ja yövuorossa 2 työntekijää. Työvuorokohtaiset tehtävät on avattu ohjaajien viikkokalenterissa, joka löytyy perehdytyskansioista. Työntekijöiden tehtävänkuvat on avattu Valo-perehdytysalustalla. Yksikössä on käytössä Hiikka-asiakastietojärjestelmän kalenteri, johon kirjataan kaikki yksikön ja asukkaiden kalenteriasiat. (Vastuuhenkilö yksikön esihenkilö Riikka Lindholm)
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Yksikön tilat ovat yhdessä tasossa ja ne ovat esteettömiä. Tilojen toimivuutta ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvassa riskientunnistamisessa. Korjaustarpeet viestitetään kiinteistönhuollolle ensi tilassa. Apuvälineiden huollossa noudatetaan vuoden määräaikaistarkastuksia ja huoltoja. Palo- ja pelastuskoulutus järjestetään henkilöstölle vuosittain. Kaikkiin yhteisiin tiloihin on asennettu jäähdyttimet, jotta kesällä huoneilma saadaan pidettyä hyvällä tasolla.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Ulkopuolisesta tiedottamisesta vastaa Attendon viestintäpäällikkö.

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 tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna. Henkilökunta täyttää poikkeaman ja tallettaa sen yksikön sähköiseen kansioon. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentavat valmiit kirjatut poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan ja ne käsitellään kuukausittain henkilökunnan kokouksessa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Korjaaviin toimenpiteisiin voidaan vastuuhenkilö ja aikataulu, jotta seuranta varmistuu. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet Attendo Quality ohjelman mukaisesti yksikön palavereissa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

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

2. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja informaatio on nähtävillä myös toimiston ilmoitustaululla. 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 asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. *Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.*

3. 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.

4. **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Yksikössä järjestetään viikkopalaverit viikoittain sekä henkilökunnan kokoukset kerran kuukaudessa. Kaikista palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Kokousmuistiot liitetään asukastietojärjestelmään yksikön liitetiedostoihin.

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

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.
- Noudatetaan tilaajan ohjeita vierailuihin liittyen
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, tartuntatautilääkäri voi asettaa hänet karanteeniin.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö (vuoron vastuuvuorolainen), joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhpaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia](https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat) (<https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Tiedotetaan lisävaroimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkäriille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.

- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan sairastunutta asukasta
- vierailut: tartuntatautiviranomainen voi määrätä yksikköön vierailukiellon
- tiedotus: tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen/tiiminvetäjän toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä. Pyritään siihen, että terveiden asiakkaiden hoitaja jakaa lääkkeet dosettiin.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuuttiin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan.
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: tartuntatautiviranomainen voi määrätä vierailukiellon yksikköön
- tiedotus: omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen/tiiminvetäjän toimesta
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavonntasuunnitelma on laadittu yhteistyössä koko henkilöstön kanssa kokousten yhteydessä.

Yksikön esimies

Yksikön esihenkilö Riikka Lindholm, Sairaanhoidtaja, Kliinisen hoitotyön asiantuntija (YAMK)

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma löytyy yksikön eteistilan ilmoitustaululta. Omaavontasuunnitelmasta on kerrottu asukkaille ja heillä on mahdollisuus tutustua siihen. Läheisille on tiedotettu omaavontasuunnitelmasta läheistenpäivän yhteydessä sekä uusia läheisiä tiedotetaan asukkaan muuttaessa yksikköön.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa jo asukkaan tutustumisesta ja jatkuu asukkaan muutettua yksikköön. Arviointia toteutetaan arjessa koko työyhteisön toimesta. Omaohjaaja on tässä keskiössä. Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja asukkaan muuttaessa yksikköön. Omaohjaaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta sekä on tärkein yhteyshenkilö perheeseen. Palvelutarpeen arvioinnissa tehdään yhteistyötä asukkaan kotikunnan vammaispalvelujen kanssa.

5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaaja kirjaa suunnitelman yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään 6 kuukauden välein tai tarvittaessa asukkaan tuentarpeen muuttuessa. Omaohjaajat tuovat koko henkilökunnalle tietoisuuteen omaohjattavansa suunnitelmien sisällöt. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa käytetään yksikössä työkaluna yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Tuuttikujalla jokaisen asukkaan kommunikointiin kiinnitetään huomiota. Henkilöstö käyttää aktiivisesti tukiviittomia ja kuvia puheen tukena ja korvaamaan puhetta tarpeen mukaan. Henkilöstöä perehdytetään ja tarvittaessa koulutetaan kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen yksikössä esiintyvän tarpeen mukaisesti. Asukkaat ovat itse mukana suunnittelemassa omaa toimintaansa ja heille tarjotaan vaihtoehtoja, jos eivät pysty itse tuomaan esille omia ajatuksia. Kommunikaation apuvälineitä on asukkaiden saatavilla.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan 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

Attendo Tuuttikujalla hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaan kommunikointiin ja päätöksentekoon liittyvät asiat. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään 6 kuukauden välein. Tärkeänä osana on kirjattu tämänhetkinen kommunikaation taso ja mahdolliset apuvälineet, mutta erityisen tärkeänä on mietitty sitä, miten kommunikaatiota, itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa pyritään

kehittämään. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu myös fyysinen toimintakyky, sosiaaliset taidot, itsestä huolehtimisen taidot, psyykinen vointi, toiminnalliset taidot sekä mahdolliset rajoitustoimenpiteet. Kaikissa osa-alueissa on kiinnitetty huomiota itsemääräämisoikeutta tukevaan näkökulmaan ja siihen, miten itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen aiheuttaa myös ristiriitatilanteita ja asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen voi vaarantaa jopa asukkaan terveyden. Tällaisia tilanteita voi tulla, kun asukas ei ymmärrä omien valintojensa pitkäaikaisia seurauksia. Näissä tilanteissa tehdään yhteistyötä kunnan vammaispalvelujen työntekijöiden kanssa ja mietitään, miten asiassa toimitaan. Näissä tilanteissa voi olla kyse rajoittamisesta, joten asia viedään moniammatilliseen tiimiin, ns. IMO työryhmään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan 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

Jos yksikössä tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, yksikön esihenkilö on yhteydessä asuinkunnan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän kautta kootaan asiantuntijatyöryhmä, joka käsittelee asukkaan rajoittamista koskevat asiat. Rajoitustoimenpiteiden ratkaisut kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään, josta ne kuukausittain tulostetaan ja raportoidaan sekä asuinkunnan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijälle, että asukkaan omaisille. Yksikössä on kehitysvammaisia henkilöitä. Rajoitustoimenpiteitä käsitellään kuukausikokouksissa sekä tarpeen mukaan viikkopalaverissa. Rajoitustoimenpiteiden osalta käytetään aina lievintä mahdollista rajoitustoimenpidettä ja rajoitustoimenpide puretaan heti, kun siihen on mahdollisuus. Rajoitustoimenpiteillä taataan sekä asukkaan, asuintovereiden että työntekijöiden turvallisuus.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Asiantuntijaryhmä koostuu sosiaalityöntekijästä, lääkäristä ja psykologista. Päätös/ratkaisu perustuu aina asukkaan 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 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 omaiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan 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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, palvelukodin 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 takia ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen.

Henkilökunnan kanssa tilanne käydään läpi ensi tilassa, viimeistään seuraavassa viikko tai kuukausikokouksessa. Henkilökunnan kanssa yhteistyössä mietitään samalla keinoja, joilla tilanne voidaan jatkossa estää. Tarvittaessa päivitetään tai tehdään uusia toimintaohjeita, jotka kirjataan ja välitetään koko henkilökunnan tietoon.

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

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaat ja heidän läheiset otetaan mukaan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen saadun palautteen avulla. Saatu palaute kirjataan ja se viedään myös AQ-laatu järjestelmään.

Asukkaan läheisten kanssa pidetään tiiviisti yhteyttä, jotta he kokisivat olevansa tervetulleita yksikköön ja olevansa edelleen tärkeä osa läheistensä elämää. Yksikössä järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa läheisten tapahtuma, johon lähetetään kutsut. Läheisiltä kysytään toiveita yksikön toiminnan kehittämiseksi ja kuunnellaan heidän mielipiteitään toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi läheisiin pidetään säännöllisesti yhteyttä omaohjaajien välityksellä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksen yhteydessä omaohjaajat kutsuvat yhdessä asukkaan kanssa tehdyn päätöksen mukaisesti läheiset mukaan palaveriin, jossa hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Asukastytyväisyyden painopisteet vuodelle 2023 ovat omaohjaatuokioiden ja ohjatun toiminnan lisääminen.

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle, vammaispalvelujen päällikölle:

Laura Eskanen p. 044 718 3400, laura.eskanen@kuopio.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Antero Nissinen
puh. 044 718 3308
puhelinajat ma - to klo 9–11.30
sosiaaliamies@pshyvinvointialue.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat näkyvissä sisääntuloaulan 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 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

Muistutukset käsitellään neljän viikon kuluessa muistutuksen tiedoksi saannista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa 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 omaohjaajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Tuuttikujalla omaohjaaja on ensisijainen yhteyshenkilö asukkaan läheisiin, ellei kyse ole kiireellisestä yhteydenotosta. Omaohjaaja huolehtii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä säännöllisestä sekä vie työyhteisölle tiedoksi asukasta koskevaa tietoa. Omaohjaaja huolehtii asukkaan hankinnoista yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Omaohjaaja suunnittelee ja toteuttaa yhdessä asukkaan kanssa hänelle mieleisiä toimintoja viikoittain. Yhteistyö asukkaiden läheisten kanssa on keskeinen osa arjen työtä. Läheiset kuuluvat tärkeänä osana asukkaiden elämään ja Tuuttikujalla läheisyhteistyötä pyritään tehostamaan tiivillä yhteydenpidolla ja järjestämällä läheistapahtumia. Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita arjessa ovat mm. terapeutit, jotka käyvät sekä antamassa terapiaa asukkaille, että ohjaamassa henkilökuntaa kuntoutuksellisessa työskentelyssä asukkaiden toimintakyvyn edistämiseksi tai ylläpitämiseksi.

Yksikössä työskentelee tiiminvetäjä, sairaanhoitaja, läihoitaja sekä palvelukotiavustaja. Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu asukkaiden lääkähoidon toteutuksesta sekä erilaisesta työntekijöiden ohjauksesta ja perehdytyksestä erilaisiin hoidollisiin tehtäviin liittyen. Sairaanhoitaja on myös yhteyshenkilö terveydenhuoltoon ja erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä seurantoja ajatellen. Ohjaajina yksikössä on tällä hetkellä läihoitajia. Heidän työnkuvaansa kuuluvat kaikki päivittäisissä toiminnoissa annettava apu, tuki ja ohjaus, jota asukkaat tarvitsevat. Ohjaajat huolehtivat sekä perushoidosta että virikkeellisen ja kuntouttavan toiminnan järjestämisestä yksikössä.

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 havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään terapeuttien arviointia, ohjaajien jatkuvaa toimintakyvyn seuranta sekä erilaisia fysiologisia mittauksia yksilöllisen tarpeen mukaisesti, kuten verenpainetta ja painoa sekä erilaisten verikokeiden tuloksia. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jatkuva arviointi toteutuu päivittäisessä kirjaamisessa Hilkkajärjestelmään.

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

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

Attendo Tuuttikujan lounaasta ja päivällisestä vastaa Attendo Rautaniemen yksikön keittiö. Maanantaista perjantaihin ateriat tuodaan yksikköön tarjoiluvalmiina lämpö/kylmälaatikoissa. Viikonlopun ateriat toimitetaan perjantaina kylminä, joko jäähdettyinä valmiina tai raakavalmistena. Viikonloppuna ohjaajat lämmittävät tai valmistavat ateriat joko uunissa tai hellalla yhteistyössä asukkaiden kanssa. Kaikkina viikonpäivinä asukkaiden aamupalat, välipalat ja iltapalat valmistetaan Tuuttikujalla Attendon ruokalistan mukaisesti ja/tai asukkaiden toiveita kuullen. Ajoittain välipalat valmistetaan yhdessä asukkaiden kanssa osana heidän päivätoimintaansa.

Aamupala on tarjolla noin kello 7.30 eteenpäin asukkaiden yksilöllisen rytmin mukaan, lounas kello 11, päiväkahvi kello 14, päivällinen kello 16 ja iltapala kello 20. Aamuisin aikaisin herääville tarjotaan varhaista aamupalaa.

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

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelmaa, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan 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 suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiastietojärjestelmään.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä palvelukotivastajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä on käsienvesupisteiden yhteydessä käsienvesu ja desinfiointi ohjeita. Yksikössä on kahdella asukkaalla todettu MRSA kantajuus. Tästä tiedotetaan uusia työntekijöitä ja käydään läpi asiaan liittyvä ohjeistus. Ohjeistus on Attendon puhtauspalvelujen työryhmältä ja se on käyty läpi myös hygieniahoitajan kanssa. Asukkaita ohjataan ja avustetaan huolelliseen käsihygieniaan. Omaisia on ohjeistettu pesemään käsiään sekä käyttämään käsien desinfektioainetta tullessa yksikköön sekä poistuessa sieltä. 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 asiastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

6.4 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. Kuopion alueella kehitysvammayksiköitä palvelee myös kiertävä suuhygienisti, joka käy yksilöllisesti suunnitellun rytmin mukaisesti palvelukodilla niiden asukkaiden luona, joille on erityisen haastavaa mennä suun terveydenhuollon yksikköön.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Tuuttikujan asukkaiden osalta Kuopion kaupungin pääterveysasema. Sairaanhoitaja toimii yhteyshenkilönä oman terveyskeskuksen sairaanhoitajaan asukkaiden terveyden hoitoon ja seurantaan liittyvissä asioissa. Lääkärin konsultaatit tapahtuvat tarpeen mukaisesti samaa kautta. Kotisairaanhoido käy ottamassa verinäytteitä sellaisilta asukkailta, joille tuottaa kohtuutonta rasitusta käydä laboratoriossa. Kotisairaala auttaa tilanteissa, joissa asukkaan hoito ei vaadi osastohoitoa, mutta asukas tarvitsee esimerkiksi iv. antibioottia. Näistä sovitaan aina erikseen lääkärin kanssa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito toteutuu iltaisin ja viikonloppuisin Kuopion ilta- ja viikonloppuvastaanotossa tai KYS: n päivystyksessä. Aina kun asukas lähtee päivystykseen, tulostetaan hänelle Hiikka järjestelmästä sh-lähete, josta näkyy lääkelista, sairaudet sekä viimeisimmät tarpeelliset hoitotiedot. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, joka löytyy lääkehuoneen ilmoitustaululta ja perehdytyskansiossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka säilytetään perehdytyskansiossa.

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. Tuuttikujalla asiakkaiden verenpainetta ja painoa seurataan kuukausittain tai yksilöllisen tarpeen mukaisesti tiheämmin. Laboratoriokokeita otetaan terveydenhuollon suunnitelman mukaisesti sekä tarpeen mukaan. Yksikön sairaanhoitajalla on vastuu erilaisten laboratorioseurantojen kalenteroinnista ja tarvittavista ajanvarauksista. Painon ja verenpaineen mittaukset on merkitty Hiikka-asiakaskalenteriin. Vuorossa olevat ohjaajat toteuttavat nämä mittaukset osana perustyötä. Lääkityksen jatkuvaa arviointia tehdään ohjaajien (lähihoitajat) toimesta. Lääkärillä on vastuu asiakkaiden lääkitymisestä. Yksikön sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä asukkaan hoitavaan lääkäriin, mikäli ilmenee huolta tai kysyttävää. Lääkitys tarkastetaan lääkärin vastaanotolla vuosittain tai lääkärin arvion mukaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja ja kiireellisissä tilanteissa vuorossa oleva henkilökunta. Hoito toteutetaan julkisen terveydenhuollon yksikössä: Kuopion terveysasema.

6.5 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 yksikön sairaanhoitaja ja palvelukodin johtaja. 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, 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 laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (Jenna Jaatinen, sairaanhoitaja AMK), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri

Yksikön lääkkeet tilataan Kuopion ensimmäisestä apteekista tai sen sivutoimipisteestä. Lääkkeet toimitetaan apteekista kerran viikossa, perjantai iltapäivisin yksikköön. Lääketilauksen vastaanottaa lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

Asukkaiden lääkkeet jaetaan yksikössä viikoittain dosettiin lääkelistan mukaisesti.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkehuoneessa ja lukollisessa lääkekaapissa. Lääkehuoneeseen kulkua valvotaan sähköisellä kulunvalvonnalla sekä kameravalvonnalla.

Sairaanhoitaja vastaa Tuuttikujalla lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, työnteekijöiden lääkelupien suorittamisesta sekä näyttöjen vastaanottamisesta ja perehdyttämisestä. Vuoron lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on lääkeluvat. Lääkevastaava huolehtii lääkkeiden jakamisesta päivittäin (nestemäiset lääkkeet).

Akuuteissa lääkemuutoksissa lääkeluvallinen lähihoitaja kirjaa lääkemuutokset Hilka järjestelmään sekä tulostaa uuden lääkelistan lääkekansioon. Lisäksi lääkemuutoksesta tehdään merkintä asiakastietojärjestelmän huomioihin, asiasta tiedotetaan suullisesti ja tehdään tarvittaessa merkitä asiakastietojärjestelmän kalenteriin. Asukkaiden lääkelistat päivitetään tarvittaessa ja arvioidaan kerran vuodessa hoitavan lääkärin toimesta.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tiedonkulku eri toimijoiden välillä suunnitellaan yksilöllisesti ja tarpeen mukaisesti. Tiedonsiirrossa huomioidaan asiakkaan tietosuoja GDPR:n mukaisesti. Lähtökohtaisesti tuetaan asukasta itseään kertomaan tietoa, tarvittaessa autetaan tässä. Tarpeelliseen tiedonsiirtoon pyydetään kirjallinen lupa, jossa eritellään mitä tietoa ja kenelle saa luovuttaa. Yhteistyötoimijoita yksiköllä ovat esimerkiksi: terapeutit, terveyskeskus, kotisairaala ja erikoissairaanhoidon poliklinikat.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Coor: Kiinteistöhuolto, Attendo Rautaniemi: Ateriapalvelut.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan 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 vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on Valviran toimiluvan mukaisesti 0,87 työntekijää/ asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus n. 1,5 työntekijää/asiakas.

-Yksikön esimies on Riikka Lindholm, sairaanhoitaja, kliinisen hoitotyön asiantuntija (YAMK)

-Yksikössä on yhteensä 1 tiiminvetäjä, 1 sairaanhoitajaa, 15 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja.

- Avustavaa henkilökuntaa on 1 (palvelukotiavustaja).
- 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. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa palvelukodin johtaja tai tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle palvelukodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

c)

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. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Osa perehdytyksestä suoritetaan Attendon omalla Valo-perehdytysalustalla. 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 esihenkilö.

Omahoitajan tehtäviin perehdytään tutustumalla Valosta löytyviin perehdytysohjeisiin sekä omahoidettavan asioihin perehdytään käymällä läpi asukkaan tiedot, tutustumalla asukkaaseen ja hänen omaisiinsa.

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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

7.2 TOIMITILAT

Attendo Tuuttikujalla on 15 asukashuonetta jaettuna kolmeen ryhmäkotiin. Huoneet ovat 21m² ja jokaisessa on oma inva mitoitettu WC/suihku. Jokainen asukas kalustaa huoneensa parhaaksi katsomallaan tavalla.

Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelutila ja harjoittelukeittiö. Ryhmäkodeissa on oma terassialue, josta on myös pääsy yhteiselle aidatulle piha-alueelle. Lisäksi yhteiskäytössä ovat saunatilat sekä kodinhoitohuone.

Tilasuunnittelussa on huomioitu avaruus niin, että apuvälineilläkin kuten pyörätuolilla tai kävelytelineellä pääsee liikkumaan. Kynnyksiä ei ole ja portaiden lisäksi sisäänkäynneille on rakennettu pyörätuoliliuskat. Oviaukot on tehty niin leveiksi, että myös niistä pääsee apuvälineillä liikkumaan vaivatta.

Valaistus on lempeää ja useissa tiloissa valaistus toimii liiketunnistimen avulla.

Yksikön sisustussuunnitelma on tehty ja toteutettu asiantuntijoiden toimesta. Huonekalujen valinnassa on huomioitu asiakasryhmän erityispiirteet ja värimaailma ryhmäkodeissa on valittu lempeäksi.

Piha-alue on tehty kauniiksi ja helpoksi liikkua. Pihasta löytyy sekä tilaa oleskelulle että liikkumiselle. Pihassa on keinoja sekä erilaisia istutuksia, joista kesäisin ja syksyisin asukkaat pääsevät maistamaan tuoreita marjoja yms. Piha-alueen turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota aitauksella sekä piha-alueen sijoittumisella. Parkkialue ja autoliikenne sijoittuvat eri puolelle rakennusta, eikä häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Yksikkömme ohjaajat vastaavat pyykinhuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykinhuoltoon esim. olemalla mukana pyykinviemässä ja hakemassa pyykinhuoltoon, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitösiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykinhuolto toteutetaan itse
- 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 muistimerkinnät.

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

Yksikön ulko-ovissa ja lääkehuoneen ovessa on tavallisen lukon ohella sähköinen lukko. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Lääkehuoneen kameravalvonnasta vastaa Avam. Kameravalvonta on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan ja siitä on tiedotettu kaikkia työntekijöitä perehdytyksen yhteydessä.

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy perehdytyskansiosista.

Yksikössä käytetään hoitosänkyjä, nostolaitteita, pyörätuoleja, seisomatelineitä, verenpainemittaria, henkilövaakaa. Asiakkaan omaohjaaja yhdessä asukkaana fysioterapeutin kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteisyys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Riikka Lindholm, palvelukodin johtaja p. 044 494 1270
Riikka.Lindholm@attendo.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoj- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset Valvo-perehdytysalustalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia 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 jokin 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

Riikka Lindholm
Tuuttikuja 3, 70780 Kuopio
p. 044 494 1270
riikka.lindholm@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutunut keväällä 2022.

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
Sitoutuminen annettuihin tehtäviin	Työtehtävät tulevat tehdyksi	Kevät/kesä 2023/ koko ajan	Kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat
Parempi tiedottaminen, kirjaukset hilkkaan ja niiden lukeminen, palaverit ja niihin osallistuminen	Tiedonkulun parantaminen niin työntekijöiden kuin omaisten välillä.		
Kalenteroidaan, päätetään konkreettiset lukumäärät, kuinka usein ja seurataan tehtävien toteutumista	Ulkoilut/omahoitajatuokiot/ ohjattu toiminta suunnitellummin		
Selvitetään omaisilta ja läheisiltä, miten ja kuinka usein he haluavat yhteydenottoja			
Lisätään some- viestintää			

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Kuopiossa 5.1.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Riikka Lindholm

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/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html> Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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