

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)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	12
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	13
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	14
4.4.1 HENKILÖSTÖ	15
4.4.2 TOIMITILAT	16
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Pyhtää	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Hyvinvointialue: Kymenlaakson hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Hoivahovi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pyhtää Hirventie 1; 49210 Huutjärvi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Ympäri vuorokautinen vanhusten palveluasuminen - vanhukset; 31 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Hirventie 1			
Postinumero 49210		Postitoimipaikka Huutjärvi	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Pia Lille		Puhelin 044 494 3490	
Sähköposti pia.lille@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Lupa yksityisen ympärivuorokautisen sosiaalipalvelujen uuttamiseen Dnro 6081/05.01.00.01/2016 Päätös 26.9.2016 Yksityisen ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamista koskevan luvan muuttaminen OID-tunnus 1.2.246.10.17554632.10.197			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen – vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Ruoka: Attendo Hovinsaari III Kiinteistöhuolto: Pyhtään kiinteistöpäällikkö ja Kotkan Seudun Talokeskus Oy Pyykkiholto: Attendo Hoivahovi → tehta pyykki, lyhytaikaisosasto: Loviisan pesula Siivous: Attendo Hoivahovi Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Inkontinenssituotteet: Tena/Kymenlaakson hyvinvointialue Fysioterapia: Terveystalo Apteekki: Pyhtään apteekki Jätehuolto: Kymenlaakson jäte; Tietoturvajäteastia: Remeo			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Hoivahovissa asuu kolmessa pienessä (7 tai 8 asukaspaikkaa kussakin) ryhmäkodissa ympärivuorokautista hoivaa tarvitsevia ikäihmisiä. Näissä kolmessa kodissa paikkoja on yhteensä 22.

Yhdessä 8 paikkaa käsittävässä ryhmäkodissa tarjotaan lyhytaikaista hoivaa erilaisin tarpein johtuvista syistä; esim. omaishoitajan loma, erikoissairaanhoidon jälkeinen kuntoutustarve sekä saattohoito yhdessä moniammatillisen ryhmän kanssa.

Tehtävänäimme Attendo Hoivahovissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu ja mielekäs arki. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn toteuttamissuunnitelmaan.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä". Tämä tarkoittaa, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan. Meidän tehtävänäimme on vahvistaa, tukea ja hoivata ihmistä. Jokainen asukas saa ja voi elää meillä omannäköistään, täyttää elämää. Vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Kohtaamiset ihmisten kesken ovat yhtä kuin Attendon toiminnan sydän.

Toteuttamissuunnitelmien teossa ovat mukana asukas ja asukkaan omainen, joka osaa kertoa, mitkä asiat ovat asukkaalle tärkeitä ja mielekkäitä mukavan arjen mahdollistamiseksi. Jokaisen asukkaan oma toteuttamissuunnitelma ohjaa antamaamme hoivaa. Päivittäisissä toiminnoissa asukas osallistuu hoitosuunnitelmansa toteuttamiseen.

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. Työdytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämislä 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.

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

Yksikössämme toimii sosionomi, joka on myös ASKO-valmentajamme eli asiakaskokemusvalmentaja. Attendo Hoivahovissa ASKO-valmentajan toiminta näkyy arvojen jalkauttamisena esihenkilön ja koko henkilöstön kanssa.

Käymme neljännesvuosittain keskusteluita eri teemoihin liittyen. ASKO-keskustelut on koettu tarpeellisiksi ja työyhteisön jäseniä tukeviksi ja päivittäistä työtä helpottaviksi.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Kirjatkaa tähän oma yksikön riskitekijöitä ja niille vastuuhenkilöt. Tähän kohtaan ei tule työturvallisuuteen liittyviä asioita. Tärkeää on, että riskitekijät on luokiteltu ja löytyy vastuuhenkilö. Ei niinkään tunnistettuja riskejä

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, resurssipula, ammattitaidon puute, huolimattomuus eli työantajan ohjeiden noudattamatta jättäminen; perehdyttäminen kuuluu koko henkilökunnalle
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta, lääkärin puutteellinen ohjeistus lääkehoidossa (lääkemääräykset ja lääkelistojen merkinnät)
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** lääkärin tietotaito potilastietojen käsittelyssä; hoitohenkilökunnan henkilötietojen käsittely; GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle; salassapitovelvollisuuden rikkominen; asukastietojen joutuminen vieraisiin käsiin; huijausviestit
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** kaikki edellä mainitut riskit vaikuttavat laadukkaaseen palveluntuottamiseen toteutuessaan, henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** puutteellinen viestintäjärjestelmä tai lähinnä se, ettei sitä käytetä (viestit jäävät lukematta); raportoinnin ja kirjaamisen puutteellisuus; tiedot ymmärretään väärin tai välitetään eteenpäin väärin

Riskien hallinnan työnjako

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

Muistivastaava: Carita, Wioletta
 Ravitsemus- ja kuulo: Miia T.
 Vaippavastaava: Linda, Wioletta ja Vichit
 Opiskelijavastaava: Carita, Miia O., Natalia S.
 Hygieniavastaava: Kirsi V-R
 Apuvälinevastaava: Miia O., Hanna
 Toimintahetket: Sanni, Janina, Tarja, Siru, Kirsi T.
 Lääkehoito: Miia O.
 Sairaanhoido: Kirsi V-R
 RAI-vastaavat: Sanni ja Tarja S.
 Varastovastaava: Anne
 Ruokatilaukset: Anne
 Ruoka-annokset: Kirsi T.
 Koristelu: Janina
 Puhdistus: nimetään erikseen tapauskohtaisesti
 Keittiöt: 1 hoitoapulainen; 2 – 4 Elena G.
 SOME: Karoliina
 ASKO: Sanni

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohde. Työntekijöiden vastuualueet on kirjattu ja pidetään palaverit vastuualueittain ja näistä laaditaan muistiot. Palaverissa sovitaan toimintamallit eri vastuualueille. Työryhmänä arvostetaan jokaisen työntekijän vahvuuksia ja annetaan heidän toteuttaa osaamistaan näillä alueilla. Esim. lääkäri määrää muistitiedon tehtäväksi asukkaalle. Sairaanhoidaja delegoi tehtävän muistivastaavalle; kuulolaitteen rikkoutuessa kuulovastaavalle annetaan tästä tieto ja hän huolehtii kuulolaitteen huollosta/vaihdosta. Samoin vastaavat henkilöt tuovat omalta vastuualueeltaan havaitsemansa epäkohdat johdolle ja informoi asiasta koko työyhteistöä.

Riskinhallinnassa on tärkeää pyrkiä ennaltaehkäisemällä saavuttamaan mahdollisimman hyvä asiakasturvallisuus ja laatu.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.

- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö/sairaanhoitaja, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden 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/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.
- Epidemian ollessa kyseessä, täytetään epidemiarivilistää. Epidemian päätyttyä rivilistä lähetetään alueelliselle hygieniahoitajalle.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan
- mahdollisesti lisätään henkilökunnan mitoitusta

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

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

- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- Attendo Hoivahovissa vain yksi henkilö rk 1:sen keittiössä, missä annostelee ruuat ja vie ne toisten kotien oville. Voileivät tehdään jokaisen ryhmäkodin omista keittiöissä. Desinfioidaan ruokakuljetukseen käytettävät lämpölaatikot ennen kuin ne lähtevät keskuskeittiölle Hovinsaari III:een
- 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, ohjeistetaan tämä hoitoapulaiselle
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta; Attendo Hoivahovissa omaisten tekstiviestiryhmä johtajan, tiiminvetäjän ja sairaanhoitajan puhelimitse
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa 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.

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

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, määritellään erikseen. Raportointi tehdään paperilomakkeille, jotka laatukoordinaattori syöttää AQ-laadunhallintajärjestelmään. Poikkeamat tulevat johtajan sähköpostiin tiedoksi sekä kirjautuvat järjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin, Hilikka-asukastietojärjestelmään. Ks. kohta 2. Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Attendo Hoivahovissa poikkeamat käsitellään joka kuukausi ennen kuukausipalaveria laatukoordinaattorin ja johtajan kesken. Johtaja vie poikkeamat kootusti kuukausipalaveriin. Yhdessä henkilöstön kanssa mietitään, miten puutteet korjataan ja jatkossa ennaltaehkäistään. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Kuukausipalaverimuistioon kirjataan sovitut asiat ja menettelyt sekä kuka hoitaa minkäkin asian, jotta puutteet saadaan korjattua. Palaverimuistio otetaan esiin seuraavan kokouksen alussa ja/tai kalenteroidaan aikarajoihin ja vastuuhenkilöineen poikkeamasta johdetut tehtävät ja toimenpiteet, jotta tavoitteisiin päästään ja muistetaan sovittujen asioiden seuranta. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa 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-asetalalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Ohje löytyy myös kanslian ilmoitustaululta. 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 kirjatut asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. 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 asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuitaamaan palaverimuistion. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea muistioit ja työyksikköä koskevat erilaiset suunnitelmat.

7. 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. Neljännesvuosittain lähetetään asukkaiden omaisille läheiskirjeitä sekä järjestetään säännöllisesti läheisten iltaja.

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. Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään myös yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.

Yksikön esihenkilö

Pia Lille

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonntasuunnitelma säilytetään Attendo Hoivahovin aulatilän esitelineessä, missä se on omaisten, viranomaisten, opiskelijoiden sekä uusien työntekijöiden ja sijaisten saatavilla. Asukkaita tiedotetaan asukaspalaverissa päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta; omaisille lähetetään vastaavasti yhteisen viestiryhmän kautta viesti. Omaavalonntasuunnitelman esittely kuuluu Attendon perehdytysohjelmaan, mikä löytyy Valo-järjestelmästä. Yksikön johtaja vie Attendo Hoivahovin omavalvontasuunnitelman yksikön nettisivuille sekä PSOP-järjestelmään.

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. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Lyhytaikaisosaston palvelutarpeen arviointia ohjaa kotihoidon asiakasohjaaja ja fysioterapeutti sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluohjaaja. Asiakkaille tehdään tilaajan tarpeen mukaan RAI-, MNA-, MMSE-, GDS- ym. terveydentilaan kuuluvia arviointeja yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa. Asiakkaiden palvelutarve lyhyillä vaihtelee muutamasta vuorokaudesta kuukausiin. Viikoittaisissa teams-palaverissa käydään läpi lyhkin asiakastilannetta ja asioiden etenemistä.

Lyhki-asiakkaiden palvelutarpeen arviointia tehdään, jos henkilölle haetaan yhteisöllisen ja/tai ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Myös kotihoidon käyntien tarve arvioidaan uudelleen, jos asiakas kotiutuu.

Uudesta tehpa-asukkaasta saadaan tieto SAS-työryhmältä. SAS-työryhmä arvioi asukkaan palvelutarpeen ja ohjaa tehpalke, jos kriteerit täyttyvät. SAS-työryhmä pidetään kuukausittain, ja tieto vapautuneesta/täytettävästä tehpa-paikasta soitetaan paikan saaneelle sekä Attendo Hoivahoviin. Asukkaan omaiset ovat yhteydessä Hoivahoviin, joka antaa informaatiota muuttoon ja yksikköön liittyen. Tulevan asukkaan omaiset ovat tärkeässä roolissa, kun asukkaan palvelutarvetta arvioidaan. Lääketieteelliseen hoitoon ottaa kantaa yksikön vastuulääkäri Elena Mentunen (Pyhtään terveysasema).

Uuden asukkaan saapuessa tehdään RAI-ohjelmassa tulotilanteen arviointi ja sen pohjalta voimavara- ja hoivasuunnitelma eli toteuttamissuunnitelma. Arviointeihin otetaan mukaan asukas ja hänelle läheinen henkilö. Lisäksi järjestetään hoitopalaveri, johon otetaan mukaan asukkaalle hyvissä ajoin nimetty omahoitaja. Arvioinnit tehdään kuukauden sisällä asukkaan muutosta. Yksikön ravitsemusvastaava tekee uudelle asukkaalle viiden vuorokauden seurantajakson jälkeen MNA-suunnitelman, mitä seurataan kuukausittain.

Omahoitaja toteuttaa asukkaan toteuttamissuunnitelman mukaista hoitoa. Omahoitaja on asukkaan asioiden asiantuntija ja tiedottaa oman asukkaansa asioista koko työyhteisöä. Omahoitaja tekee tiivistä yhteistyötä asukkaan omaisten kanssa, mm. sopii miten ja milloin on yhteydessä omaiseen. Omahoitajalla on vastuu kokonaisvaltaisesti asukkaan hyvinvoinnista ja seuraa sitä esim. asukashetkiä järjestäessään. Omahoitajalla on velvollisuus tuoda huomaamansa poikkeamat yksikön sairaanhoitajille tai johtajalle.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin omahoitajan esittelemänä, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendo Hoivahovi on käynnistänyt toukokuussa -23 Attendon terapiapalveluiden kanssa rekrytoinnin oman fysioterapeutin saamiseksi. Ajatuksena, että fysioterapeutti täydentää yksikön moniammatillista työryhmää tehden mm. kuntoutussuunnitelmia ja vetäen jumpparyhmiä.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asukkaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon päivittäin mm. seuraavasti:

- toimintakyvyn puitteissa asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon ja omaan arkeen
- tuetaan asukasta hyvinvointia tukevaan päätöksentekoon
- saa herätä omaan tahtiin
- asukkaalta tiedustellaan, mitä hän haluaa eri aterioilla syödä ateriakohtaisesti
- kannustetaan osallistumaan päivittäisiin toimiin
- mahdollistetaan osallistumaan toimintahetkiin oman mielenkiinnon mukaan
- asukashetket viikoittain
- rajoittamistoimenpiteiden arviointi yhdessä asukkaan kanssa (sh ja lääkäri mukana myös)
- huolehditaan näköön ja kuuloon liittyvistä apuvälineistä, jotta osallisuus ja elämänlaatu toteutuu paremmin
- säännöllinen yhteydenpito omaisen kanssa omaisen ja asukkaan toiveiden mukaan
- hoitotahto

Asukkaalle on tärkeä antaa aikaa sekä tehdä säännöllisesti yhteistyötä moniammatillisen tiimin kanssa.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan toteuttamissuunnitelmaan.

Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittettäessä Hoivahovin arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Attendo Hoivahovissa on olemassa kansio rajoittamistoimenpiteiden paperiversioita varten. Kansiota säilytetään lukollisessa tilassa, mihin ei ole henkilökunnan ulkopuolisilla henkilöillä pääsyä. Sairaanhoitajat huolehtivat rajoittamistoimenpiteiden ajantasaisuudesta, aloittamisesta ja uusimisesta sekä arvioinnista yhdessä henkilökunnan kanssa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein ja useissa tapauksissa myös yhdessä tiimin kanssa sovittuna ajankohtana, jotta voitaisiin havaita, onko rajoittamistoimenpide enää ajankohtainen/tarpeellinen. Rajoittamistoimenpiteiden aikarajan lähestyessä kalenteroidaan päivämäärä, milloin asia otetaan lääkärinkierrolle.

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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön 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 potilasasiemieheen.

Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain. Seuranta vaativat asiat kalenteroidaan tarvittaessa ja otetaan jälleen esille/puheeksi/tarkastetaan, että muistutuksesta aiheutuneet korjaavat toimenpiteet ja ennaltaehkäisy toteutuu.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Omaisten osallisuus laadun kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää. Parhaiten omaisten mielipiteitä, toiveita ja kehittämisideoita saadaan selville keskusteluilla omaisten kanssa. Hoitohenkilökunnan ja omaisten hyvän luottamuksellisen suhteen luominen on laadukkaan hoidon perusta. Uuden asukkaan tullessa hoivakotiimme pyrimme järjestämään ensimmäisen kuukauden aikana hoitopalaverin asukkaan ja omaisten kanssa. Omahoitaja on kokoonkutsujana hoitoneuvotteluun. Tilanteen mukaan hoitoneuvotteluun osallistuu myös sairaanhoitaja, sosionomi ja joskus myös talon johtaja. Omaisille ja asukkaille järjestetään yhteisiä tapahtumia / tilaisuuksia Hoivahovissa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Näin pyrimme myös saamaan omaisia osallisiksi läheistensä elämään. Noudatamme tilaisuuksissa Kymen hyvinvointialueen suojautumissuosituksia. Lisäksi järjestämme omaisten iltoja, joihin pyrimme ottamaan jonkin teeman toiveiden mukaan. Yksikön johtaja on kerran kuussa myös tavattavissa klo 16 – 18 välisenä aikana, jotta päiväaikaan saapumaan estyneet omaiset saisivat mahdollisuuden tulla keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista tai antamaan palautetta tai esittämään omia toiveita.

Hoivahovissa on palautelaatikko sisäänuloaulassa, johon palautetta voi nimettömänä antaa.

Omaisille ilmoitetaan mahdollisista tapahtumista ja esiintyjistä hyvissä ajoin, jotta he voisivat osallistua yhdessä asukkaan kanssa mielekkääseen arkeen. Omaisiin pidetään yhteyttä heidän toivomallaan tavalla, esim. tekstiviestit ja whatsapp-videopuhelut. Attendo Hoivahovin saamat palautteet käsitellään tiimipalaverissa/kuukausikokouksissa ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin, mikäli tarve vaatii.

ASKO-valmennuksissa opetelomme, miten luomme hyvän asiakaskokemuksen ja miten mm. otamme palautetta vastaan. Kohtaamme omaiset lämmöllä ja arvostaen, ja pyrimme luomaan hyvän suhteen, jotta asiakas tuntee tulevansa huomioon otetuksi.

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 keväällä ja syksyllä.

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 organisaatiossa. Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Attendo Hoivahovin painopistealueet -23 ovat asukkaiden ulkoiluissa, toimintahetkissä, asukashetkissä sekä omaisyhteydenpidossa.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutus lähetetään Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen. Muistutuksen lähettämistä ei suositella sähköpostilla, ellei käytössä ole suojattua sähköpostia.

Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo
Käynti- ja postiosoite: Keskuskatu 19, 48100 Kotka
kirjaamo@kymenhva.fi
05 220 51

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pirkko Haikara
Sosiaali- ja potilasasiamies
Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto.
Osoite: Salpausselänkatu 40 A, Kouvola.
pirkko.haikara@socom.fi
040 728 7313

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Hoivahovissa sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät sisääntuloaulan 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 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 muista 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 - neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asukkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Hoivahovissa asukasta tuetaan ja kannustetaan käyttämään voimavarojaan. Esim. peseytymisessä apua tarvitseva asukas, voi kyetä pesemään kasvonsa tai kätensä. Oikean apuvälineen turvin mahdollistetaan liikkuminen tai siirtymisiin osallistuminen. Asukkaalla on mahdollisuus yrittää itse, vaikka valinnat olisivatkin erikoisilta tuntuvia, kunhan vältetään vaarallisia valintoja. Kodin askareisiin asukas saa halutessaan osallistua, mikä edesauttaa asukasta tuntemaan itsensä tarpeelliseksi: leipominen, pyykin viikkaus, pöytien pyyhintä, roskien vienti, kukkien asettelu maljakkoon jne. onnistuvat vielä monilla.

Luomme asukkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

Asukkaan muuttaessa yksikköön elämäntapa, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan.

•Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.

•Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä

•Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.

•Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.

•Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.

•Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksikössämme.

•Asiakkaiden mielekkästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita, liikuntaa).

•Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

•Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin.

Omahoitaja kartoittaa näitä asukkaan toiveita ja tarpeita. Omahoitaja vie näitä asioita tiedoksi muulle tiimille ja seuraa niiden toteutumista. Omahoitaja huolehtii, että asukkaasta on helposti saatavilla ja ajantasainen tiivistetty toimintakykykuvaus. Tätä käytetään myös uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämiseen. Jokaisen työntekijän on asukkaan kuvauksen avulla helppo toteuttaa asukkaan hyvinvointia ja kuntoutusta tukevaa hoitotyötä.

Sairaanhoitaja edistää hyvinvointia eri tavoin ja kokonaisvaltaisesti. Sairaanhoitaja vie sairaanhoidolliset asiat eteenpäin lääkäreille ja huolehtii vuosittaisista lääkärintarkastuksista. Sairaanhoitaja ohjaa tiimiä hoitotyössä. Hän pitää huolta asukkaan lääkähoidosta, jota yksikön oma lääkäri ohjaa. Sairaanhoitaja seuraa toimintakykyä päivittäin ja tekee tiivistä yhteistyötä lähihoitajien kanssa, jotta saadaan välitön tieto mahdollisista toimintakyvyn muutoksista. Lääkitysmuutoksissa seurataan vaikutuksia erilaisin mittauksin. Sairaanhoitajat pyrkivät myös ennaltaehkäisemään yhdessä koko tiimin kanssa terveysongelmia ja varmistaa, että asukkaan terveydentila ja lääkitys tukevat aktiivista arkea.

Tiiminvetäjä/sairaanhoitaja vastaa koko yksikön lääkähoidosta sekä hoitotyön ohjaamisesta. Hyvä hoito alkaa laadukkaasti toteutetusta perushoidosta ja hän auttaa koko työryhmää asukkaiden kokonaisvaltaisessa hoidossa.

Fysioterapeutti osallistuu tiimin työhön ohjaamalla hoitajia työergonomian toteuttamisessa. Hän on asiantuntija myös apuvälineiden käyttämisessä antaen tähän liittyviä neuvoja. (Myös ergonomiakorttikoulutuksen käyneet hoitajat tukevat hoitajia ja samalla myös asukkaita siirroissa.) Fysioterapeutti tekee asukkaille kuntoutus- ja/tai liikuntasuunnitelmia sekä ohjaa asukkaille jumpparyhmiä. Fysioterapeutti tekee myös esim. toimintakyvyn muutosten jälkeen yksilöllisiä jumppaohjeita asukkaalle tarvittaessa ja ohjaa hoitajia toteuttamaan sitä tarpeen mukaan.

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)

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksena. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, (esim. RAI, MMSE, MNA, GDS). Ravitsemusvastaava auttaa seuraamaan asukkaiden ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäisessä kirjaamisessa näkyvät muun muassa hygienia, ravitsemus, uni ja lepo, aktiviteetit, mieliala ja käyttäytyminen, toimintakyky, lääkitys. Jokaisesta vuorosta tehdään kirjaukset jokaiselle asukkaalle.

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

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

Attendo Hoivahovin keittiö on satelliittekeittiö. Ruoka valmistetaan arkipäivisin Attendo Hovinsaari III:n keittiössä. Arkisin lounas kuljetetaan Hoivahoviin lämpimänä, päivällisruoka kylmänä. Viikonloppujen ruoka kuljetetaan perjantaisin kylmänä. Kylmänä kuljetetut ruuat lämmitetään Hoivahovin ryhmäkotien keittiöissä. Ruokahuollolle on erillinen omavalvontasuunnitelma, jonka mukaan keittiötoiminta toteutetaan ja laadunvarmistuksesta pidetään huolta. Henkilökunnan tukena on Attendon ateria- ja puhtauspalvelupäällikkö/Hovinsaari III. Keittiöpäällikkö vastaa alueen ruokapalveluista. Ruokatilauksista vastaavat Hoivahovin siistijä Meira Novan tilausten osalta sekä ruoka-annokset tilaa tiiminvetäjä.

Asukkaat ruokailevat päivän ohjelmasta riippuen joko omissa ryhmäkodeissa tai rk 1:sen isossa päiväsalissa yhteisesti.

Aamupala tarjotaan joustavasti asukkaiden oman rytmin mukaan ja joustavasti klo 7 – 10, lounas klo 12 – 12.30, päiväkahvi klo 14 – 15, päivällinen klo 16 – 17 ja iltapala klo 19 – 21. Yöpalaa on saatavilla tarpeen mukaan.

Asiakkaan ravitseminen suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: 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.

Attendo Hoivahovissa pyritään ruuan ympärille järjestämään tapahtumahetkiä, esim. teemapäivät.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan 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 aterioiden, 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.

Hoivahovissa on nimetty ravitsemusvastaava, jonka tehtävänä on tuoda lisätietoa ravitsemuksellisista asioista koko työyhteisölle. Ravitsemusvastaavalle on suunnattu erilaisia koulutuksia ravitsemukseen liittyen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikön sairaanhoitaja toimii hygieniavastaavana ja ohjaa aseptista toimintaa yksikössä. Hygieniavastaava, joka on yksikön sairaanhoitaja, osallistuu koulutuksiin ja kokouksiin alueellisesti sekä tuo sieltä tietoa ja jalkauttaa sitä yksikössä. Henkilökunnalle pyritään järjestämään hygienian liittyvää koulutusta. Epidemiatilanteissa hygieniata tehostetaan sekä kerrataan suojautumiskäytännöt; yksikön johtaja sekä tiiminvetäjä ja sairaanhoitaja (samalla yksikön hygieniavastaava) sekä alueellinen hygieniahoitaja ohjaavat tarkasti hygienian noudattamista epidemiatilanteissa.

Käsienpesupisteillä on aina saatavilla pesuaine sekä käsihuuhe. Puhtauspalvelusuunnitelman läpikäyminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Lähihoitajat ohjaavat vieraillemaan saapuville omaisille ym. henkilöille suojautumiskäytännöt ja käsien puhdistuksen ennen asukaskontakteja tai yleisiin tiloihin saapumista. Yksikössä noudatetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistuksia hygienian ja suojautumiskäytäntöjen suhteen. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Vierailijoita tiedotetaan mahdollisista epidemioista.

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

Hoivahovissa on nimetty hygieniavastaava (yksikön sairaanhoitaja), joka vielä ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Oman yksikön hygieniavastaava ottaa aina tarvittaessa yhteyttä alueelliseen hygieniahoitajaan sekä osallistuu alueellisiin hygieniakoulutuksiin sekä kokouksiin.

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 hammaslääkäriä. Suuhygienisti: Käy Hoivahovissa x 1 / vuosi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hammashoitolaan muutenkin.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Yksikön lääkäri käy Hoivahovissa kahdesti viikossa sekä on lähikiertojen ulkopuolella virka-aikana pystymme konsultoimaan lääkäriä tarvittaessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö: Kotisairaala käy tarvittaessa Hoivahovissa toteuttamassa mm. I.V.-hoitoja, ja antamassa voimakkaita kipulääkkeitä s.c. ja i.m. saattohoitotilanteissa sekä tukee hoitotyötä niiltä osin kuin erikseen sovitaan ja tarvitaan. Koska

lyhytaikaisosastolla hoidetaan erikoissairaanhoidosta palaavia asiakkaita, he saattavat tarvita erityistä hoitoa kotisairaalan ja Hoivahovin yhteistyössä ennen kuin voivat palata Hoivahovin kuntoutusjaksolta kotiin/kotihoidon palvelujen piiriin.

Kiireellinen sairaanhoito: Arki-iltais ja -pyhinä sekä viikonloppuisin Hoivahovin hoitajat voivat konsultoida ArVi-hoitajaa, joka on Kymenlaakson alueella asukkaiden hoidontarvetta arvioiva yksikkö. Hoitajat voivat soittaa ArVi-hoitajalle 24/7 ja pyytää tukea sekä apua asukkaan tilan arviointiin. Tarvittaessa ArVi-hoitaja voi tulla myös yksikköön käymään sovittaessa.

112 ja ensihoito soitetaan paikalle henkeä uhkaavissa tilanteissa, esim. hengenahdistus.

Lähin päivystyksellinen sairaanhoito on Kotkassa Kymenlaakson keskussairaalaissa, minne voi lähettää äkillistä sairaanhoitoa tarvitsevan asukkaan. Tällaisessa tilanteessa täytetään ÄYLT-lomake potilastietojärjestelmästä (LC-terveys) tai täyttää Hiikka-asukastietojärjestelmän ns. sairaanhoitajan lähete. Tiedoissa välitetään asukkaan perustilanteesta sekä akuutin tilan aiheuttamasta muutoksesta johtuva tieto, jotta hoidon jatkuvuus turvataan.

Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen päivystykseen- työohje, joka löytyy kanslian selailutelineestä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään kanslian selailutelineessä. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

Mikäli asukkaalla on saattohoitopäätös, edetään normaalin ohjeen mukaan.

Jos asukkaalla ei ole saattohoitopäätöstä, mutta on pitkälle edennyt muistisairaus ja hän on lääkärin hoidossa, viranomaispuhelia ei tarvitse soittaa, mikäli ei ole vahvaa epäilystä rikoksesta.

Lyhytaikaispaikkalaisen ja ympärivuorokautisen hoivan asukkaan odottamattomasta kuolemasta, jossa on syytä epäillä kaltoinkohtelua, soitetaan 112 lisäohjeiden saamiseksi.

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.

Attendo Hoivahovissa seurataan asukkaiden painoa ja verenpainetta säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Diabeetikoilta seurataan verensokeria säännöllisesti, viikoittain.

Hoivahovissa tehdään lääkärin tarkastukset kerran vuodessa, jolloin otetaan myös lääkärin määräämiä laboratoriotestejä. Lääkärin määräämät verenpainemittaukset tehdään vielä lisäksi erillisen hoito-ohjeen mukaan sekä mm. lääkityksen muuttuessa olennaisesti. Sairaanhoitaja vastaa lääkärin kanssa vuosittaisista lääkärintarkastuksista. Hoitohenkilökunta vastaa, että tarvittavat kontrollit ja mittaukset otetaan erillisen ohjeen mukaan, ajallaan. Lääkitystä arvioidaan päivittäiskirjauksissa Hiikka-asukastietojärjestelmässä sekä lyhytaikaisosaston puitteissa LC- terveys potilastietojärjestelmässä. LC -terveys potilastietojärjestelmään viedään kaikista tehpasukkaista myös verenpaine-, verensokeri-, painotiedot, sillä lääkäri käyttää vain tätä järjestelmää.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaiden lääkehoidon erityispiirteet.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Hoivahovissa käy oma lääkäri Pyhtään terveysasemalta ja hänellä on lääketieteellinen vastuu asukkaiden sairaanhoidosta.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on tiiminvetäjällä.

Sairaanhoitajalla on vastuu sairaanhoidosta ja jokaisella lähihoitajalla on vastuu sairaanhoidon toteuttamisesta annettujen ohjeiden mukaan ja oman osaamisensa puitteissa. Äkillistä hoitoa vaativissa tilanteissa koko tiimillä on vastuu, että asukas saa tarvitsemaansa päivystyksellistä tai kunkin tilanteen vaatimaa hoitoa.

Hoivakodin johtaja viime kädessä vastaa, että asukkaat saavat laadukasta hoitoa.

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 yksikön johtaja, tiiminvetäjä ja sairaanhoitaja. Oma 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 laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Miia Oksanen sekä sairaanhoitaja Kirsi Vesala-Riekkinen). He myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Elena Mentunen/ Pyhtään terveysasema/Terveystalo. Hän vastaa asukkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkäri vastaa myös reseptien uusinnasta. Pyhtään apteekki pyytää annosjakelulääkkeiden reseptien uusinnan. Lääkäri tarkastaa vähintään kahdesti vuodessa asukkaiden kokonaislääkityksen.

Hoivahovin (tehpä ja lyhytaikaispaikkalaisten asiakkaiden) sairaanhoitajien vastuu:

Lääkityksen ja riskiteitojen selvittäminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi, lääkityksen tarkistus, lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus, tiedon välittäminen asukasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille. Henkilökunnan perehdyttäminen.

Lähihoitajan vastuu: Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus.

Sairaanhoitajat jakavat lääkkeitä asukkaille. Ryhmäkoti 1 ja 2 on hankittu lukittavat lääkevaunut, joista lääkelistan ohjaamana jaetaan suoraan annosjakelupussirullista ja/tai doseteista lääkkeitä asukkaille. Lukittavissa lääkevaunuissa kulkee myös jokaisen asiakkaan/asukkaan omat vatsantointilääkkeet ym. annosjakelun ulkopuolella olevat jokaisen henkilökohtaiset, jotka annostellaan lääkelistan mukaisesti. Lääkkeet on merkitty huolellisesti asukkaan nimellä.

Ryhmäkoti 1:n vuoroissa oleva on lääkevastuuvuorolainen ja ryhmäkodeissa pyritään pitämään aina lääkeluvan omaavaa hoitajaa. Mikäli vuorossa on ei lääkeluvallinen hoitaja, esim. hoiva-avustaja, käy yksikön sairaanhoitaja tai toinen lääkeluvallinen hoitaja antamassa siinä ryhmäkodissa jaettavat lääkkeitä.

Läakelista on yksilöllinen asukkaan lääkehoitoa ohjaava lomake, ja Attendo Hoivahovissa lääkelistat ovat sähköisessä muodossa LC terveys-potilastietojärjestelmässä. Asukkaan lääkehoidon toteutumista lähihoitajat arvioivat tehpan osalta Hiikka-potilastietojärjestelmän lääkitysosiosta ja lyhytaikaispaikkalaisten osalta LC terveys-potilastietojärjestelmässä.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

- Kotihoidon asiakasohjaajan kanssa teams-tapaaminen 1 x / vko.
- Pyhtään kunnan toimijoiden, jossa mukana Terveystalo, Kymen hyvinvointialue tapaaminen n. kerran kuukaudessa.
- YTY-ryhmä (yhteistyötä yli rajojen) palaverit sovitusti, vähintään 4 x / v. Mukana kulttuurisihteeri, kirjasto, liikuntatoimi, kunnan hoivakodin johtaja, vapaaehtoistyötä tekevät henkilöt.
- Fysioterapeutti käy 2 x vkossa. ja tekee kirjaukset LC terveys-FYSTER-lehdelle.

Attendo Hoivahovissa yhteistyötä tehdään Pyhtään terveysaseman, kotisairaalan, Kymenlaakson keskussairaalan, seurakunnan, kolannen sektorin toimijoiden ja vapaaehtoisten sekä oppilaitosten kanssa. Asukkaalta pyydetään aina suostumus tietojen luovuttamiseen ja se määrittää, mille taholle tietoja voidaan luovuttaa.

Hoivahovin asukkaan siirtyessä jatkohoitoon muualle, hänen mukaansa tulostetaan aina äylt-lähetä, lääkelista sekä asukkaan perustietolehti. Asukkaidentulo- ja lähtöprosessin yhteydessä soitellaan esitiedot lähettävän/vastaanottavan tahon kanssa. Asiakastietoja lähetetään joko potilastietojärjestelmän tai salatun sähköpostiyhteyden kautta tai normaaliin tapaan ilman tunnistetietoja.

Omaisilta saadaan lisäksi tarkentavaa tietoa uuden asukkaan muuttaessa tehpalle/saapuessa lyhytaikaisosastolle esim. intervallijaksolle.

Laboratorionäytteet kuljetetaan Attendon autonkuljettajan mukana laboratorion erikseen saatavassa kuljetuslaatikossa Kymenlaakson keskussairaalan laboratorioon. Kuljetuslaatikossa lämpötilaa on mahdollista seurata. Kuljetuslaatikko on suljettu eikä henkilötietoja voi kukaan tai mikään ulkopuolinen taho kuljetuksen aikana nähdä.

Taksit tilaa tarpeen mukaan yksikön sairaanhoitajat tai omahoitajat. Tilatessa mainitaan asukkaan nimi ja asukkaalle pyritään järjestämään saattaja Hoivahovista, mikäli omainen ei pääse mukaan, jolla on asukkaan tiedot mukana.

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 sopimuksen mukaisuutta.

Hoivahovissa alihankintana ostetaan seuraavat palvelut:

- Ruoka: Attendo Hovinsaari III
- Kiinteistöhuolto: Pyhtään kiinteistöpäällikkö ja Kotkan Seudun Talokeskus Oy
- Pyykkihuolto: lyhytaikaisosastolla Loviisan pesula
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova
- Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
- Inkontinenssituotteet: Tena/Kymenlaakson hyvinvointialue
- Fysioterapia: Terveystalo
- Apteekki: Pyhtään apteekki
- Jätehuolto: Kymenlaakson jäte
- Tietoturvajäteastia: Remeo

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatuajärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatuajärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Mahdolliset poikkeamat käsitellään laatukoordinaattorin kanssa sekä kuukausipalavereissa ja/tai työsuojelupalavereissa.

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 suosittujen ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- Attendo Hoivahovin luvamukainen hoitohenkilöstömitoitus on 30 tehostetun ympärivuorokautisen asukasta kohden yhteensä 18 välitöntä asiakastyötä tekevän työntekijän työpanosta vastaava määrä ja välillisessä hoitotyössä 2 työntekijän työpanosta vastaava määrä.

Välittömän asiakastyön työntekijöiden määrä vastaa vähintään voimassa olevan lainsäädännön määrittelemää vähimmäismitoitusta, 1.4.23 alkaen sen ollessa 0.65.

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0.65 tt/ asiakas ja välillisen työn henkilöstömitoitus 0.1 tt/asiakas.

- Yksikön esihenkilö on Pia Lille, joka on koulutukseltaan terveydenhoitaja/sairaanhoitaja.

- Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 18 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelija.

- Avustavaa henkilökuntaa on 1 siistijä, 1,5 hoitoapulainen sekä kokin työpanos, joka tulee Attendo Hovinsaari III:sta

- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Tuntityösopimuksella työskentelevät henkilöt/keikkalaiset

Attendo Hoivahovissa on kolme tehpa-ryhmäkotiä ympärivuorokautisessa asukasta, joissa 22 asukasta ja yksi lyhytaikaispaikkoja tarjoava ryhmäkoti. Lyhkillä asiakasmäärä vaihtelee 0 – 8 asiakkaan välillä.

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 ja tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlänsäädäntö 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, haastatteluvalinnat, 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, suosittujen kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto ja rekrytointikoordinaattori.

Äkillisessä hankalassa henkilöstövajeessa apuja saadaan myös lähellä sijaitsevista Attendon muista yksiköistä. Työntekijällä on myös halutessaan mahdollista hakea sisäisenä siirtoja toiseen Attendon yksikköön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö ja tiiminvetäjä sekä erikseen sovittu perehdyttäjä tai opiskelijan ohjaaja. 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 töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät 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.

Yksikön perehdytystä ohjaa paitsi nimetyt henkilöt, myös Attendon sähköinen perehdytysohjelma Valo. Valoon pääsee työntekijän omilla tunnuksilla ja ohjelma ohjaa perehtyjää. Valoon kirjautuu eri osioista suoritusmerkintöjä. Valossa on perehdytys myös omahoitajan tehtäviin ja näitä käydään läpi myös työn ohessa.

Nimetty perehdyttäjä esittelee talon ja käy läpi paikalliset käytänteet. Mikäli työntekijällä on perehdytyksen aikana kysyttävää, kääntyy hän perehdyttäjän tai esihenkilön puoleen matalalla kynnyksellä. Kaikki työyhteisön jäsenet ovat velvollisia neuvomaan perehtyjää. Työsopimuksessa työntekijä kuittaa käyvänsä työsuhteen alkaessa työhöntulotarkastuksessa sekä suorittaa yksikössä mahdollisesti vaaditut LOVE-tentit ja näytöt määräajassa.

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 kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Kaikki asukashuoneet sijaitsivat yhdessä tasossa. Yksikössämme on yhteensä 30 asukashuonetta. Huoneet ovat 24m². Asiakas / omainen kalustaa oman asuntonsa itse. Lyhytaikaispuolella huoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Verhot ovat paloturvalliset.

Yksikössä on 4 ryhmäkotia (2x8 ja 2x7 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. 26,5m² – 71,5m². Ryhmäkodeissa on oma terassi. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Lisäksi Hoivahovissa on kaksi viherhuonetta / monitoimitilaa (29,5m² ja 34,5m²). Hoivakodissa on ryhmäkotien yhteinen sauna ja tilavampi pesuhuone.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus. Hoivahovissa on 3 sisäpihaa, jotka kaikki ovat turvallisesti aidattuja. Lisäksi piha-alueella on hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, omenapuita, viinimarjapensaita ja muita istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Hoivahovissa on oma pyykkitupa, jossa on 2 pyykkikonetta ja 2 kuivausrumpua. Tehpa –asukkaiden kaikki pyykki pestään Hoivahovissa. Avustavalle henkilökunnalle kuuluu Hoivahovin pyykkihuolto. Lyhytaikaispaikkojen lakanapyykki lähtee pesulaan pestäväksi. Asukkaat voivat myös halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. vaatteiden viikkaamiseen ja laittamiseen kaappeihin omien mieltymysten mukaan.

Siivous ja pyykkihuolto:

- Asukashuoneissa ylläpitosiivous kerran kuukaudessa ja tarkistus siivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse.
- Pyykkihuolto toteutetaan osittain itse ja osittain ostopalveluna
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin/ostopalveluna pestäviin.
- 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.

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

Hoivahovissa on käytössä Tunstall- -hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti (kuukausittain). **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti kuukausittain tai tarpeen mukaan henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsut kirjautuvat kanslian isolle näytölle. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Hoitajilla on lisäksi rintataskuun kiinnitettävä hälytyslaite, jolla voi hälyttää apua kiireelliseen/vaaralliseen asukastilanteeseen. Hälytys kuuluu kaikkialla talossa ja hoitajilla on velvollisuus silloin lähteä tarkastamaan tilanne. Hälytys tulee ryhmäkodin puhelimeen, mistä voi paikallistaa avun tarvitsijan.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ja niistä pääsee kulkemaan tägien ja/tai avainten avulla. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Hoivahoviin hankitaan kameravalvonta lääkehuoneeseen YT-menettelyiden jälkeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pia Lille ja

***Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa
Tunstall Oy p.0103201690***

Vastuuhenkilön perehdyttäminen ja kouluttaminen tehtävään niin, että hän on tietoinen vastuustaan, koska siinä voi joutua vastaamaan todella vakavasti, jos laiminlyönti aiheuttaa asiakkaalle vammaa tms.

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. Ohje löytyy ”menettelyohjeet” – kansioista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti/SH 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 kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Hoivahovilla on mahdollisuus Kymen hyvinvointialueen apuvälinekeskuksen kanssa yhteistyöhön ja lainata sieltä apuvälinesuosituksen perusteella asukkaille henkilökohtaisia apuvälineitä. Apuvälinekeskuksesta hankittujen apuvälineiden huolto tapahtuu myös apuvälinekeskuksen kautta. Hoivahovin omat apuvälineet on kirjattu IDR-rekisteriin ja huollot hoituvat Respectan kautta vuosittain. Vuosittain Hoivahovin omaa apuvälinekantaan kartutetaan erillisen suunnitelman mukaan.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitajat Miia Oksanen ja Kirsi Vesala-Riekkinen

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, 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

Pia Lille, Attendo Hoivahovi, Hirventie 1, 49210 Huutjärvi, p. 044 404 3490, pia.lille@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, läikehoitosuunnitelmassa 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 toteutettu viimeksi vuonna 2022.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Viettehän kehittämissuunnitelman osaksi Hallitse härdelliä-tavoitteita ja toimintaa!

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
LEAN	Varastot, hoitoapul.teht	Kesäkuu	Joht., tiim.vet.,hoitoap., tiimi
Asukaskokous	Asukk.ääni kuuluviin	2xvuodessa(syksy+kevät)	Virkut, sosion, joht.
ASKO-keskustelut	Kesk.useammin kuin kvartaaleittain,tiimit	4-6x /kvartaalit+spons	Asko-vast., joht.
Uudet ETT -taulut	Tekeminen näkyväksi,selkeys	Toteutus maaliskuu	Yht.työ, sosion, kaikki
Omaisviestintä - Hoivah.viestiryhmä - Asukaskoht	Läheiskirje,akuutitviestit Omais tyytyv., palvelu	Kvart., nopeus Omaisten toiveiden muk	Joht., sosion, tiiminvet. Omahoitajat
Omaisten illat	Matalan kynnyksen yht.	Kvartaaleittain	Joht.,sh, sosion,virkut
Esihlön koulutukset	Esimiestyö-alaistyö!	2023-2024	Joht., koko tiimi, tiim.vet

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

Attendolaiset

- Tiimiytyminen työnohjaus
- Koetaan Hoivahovin ja Attendon ovat hyvä työpaikka
- Tekemisen meininki ja kehittämismyönteinen ilmapiiri
- Esihenkilö vaihtunut kesken vuoden; vaihtuvuutta ollut myös paljon lähihoitajissa, sairaanhoitajissa → koetaan, että uudet hlöt tervetulleita ja että uusia käyttäjäiä ei ole liikaa

Asukkaat:

- Kehitettävä: asukk.mahd. vaikuttaa
- asukaskok.
- ulkoilu
- omaisyht.työ
- viestintä
- Hiikka-kirjaukset, toteuttamissuunnitelma
- Hyvin: asukashetket
- toimintahetket
- yhteistyö Pyhtään kuntaan (YTY)

Läheiset:

- Läheistyytyväisyyskysely jäi tekemättä
- Läheisiltä tullut palautetta parantaa viestintää ja yhteydenottoja

Täytä

Henkilöstö-tyytyväisyys (eNPS, 10/2022)

6

Täytä

Asukas-tyytyväisyys (NPS, 10/2022)

56

Täytä

Läheistyytyväisyys (rNPS 10/2022)

0



16

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Pyhtää 15.5.23	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Pia Lille

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.