

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	12
RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	13
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	14
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	16
4.4.1 HENKILÖSTÖ	16
4.4.2 TOIMITILAT.....	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	18
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	18
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	18
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	18
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
11. LÄHTEET.....	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Heinolan kaupunki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Lähteenpuisto		Kuntayhtymän nimi: Päijät-Sote	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Lähteenpuisto			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Heinolan kaupunki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Ympäri vuorokautinen palveluasuminen- vanhukset;36 asukaspaikkaa Asumispalvelut / palveluasuminen – vanhukset; 4 asukaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Lähteenpuisto 1			
Postinumero 18100	Postitoimipaikka Heinola		
Toimintayksikön vastaava esimies Haaranen Mari	Puhelin 044 494 1000		
Sähköposti mari.haaranen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.3.2017 Muutoslupa 4.12.2023			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 30.3.2017 / 4.12.2023	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.3.2017 / 4.12.2023		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Ruoka- ja ateriatoimittaja : Vireko Oy Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Ruokakuljetukset: Lakkapää Oy Apteekkipalvelut: Kouvolan Hansa-Apteekki /Pharmados Kiinteistöhuolto: Coor-service / Päijät-Hämeen Huoltoteam			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Lähteenpuisto on 41-paikkainen hoivakoti, jossa tarjotaan ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Hoivakotiin voi tulla Heinolasta ja sen lähiseudulta ostopalvelusopimuksena sekä itsenäisesti asumisensa maksavana asiakkaana. Hoivakodin tämänhetkessä toimiluvassa on 41 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa (4.12.2023). Kevyemmän palveluasumisen päätöksellä on vielä muutama asukas, joiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti Hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa.

Hoivakotimme toiminnan lähtökohtana on tarjota asukkaillemme turvallista ja laadukasta hoivaa sekä yhteisöllistä ja aktiivista elämää. Haluamme tarjota asukkaillemme itsenäisen, henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet huomioivan elämän hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan saama hoiva perustuu hoivakodissamme yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa hyödynnämme asukkaan toimintakykyarviota (RAI) sekä valtakunnallista laatu- ja vaikuttavuusmittaristoa. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttoa.

Lähteenpuisto on ulkoilu- puutarhateemainen hoivakoti. Teemahoivakodin ideana on houkutelua asukkaita puutarhan ja luonnon avulla ulkoaktiiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttänsä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Tavoitteenamme on luoda merkityksellistä tekemistä, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaita otetaan mukaan tavallisiin arjen askareisiin, lisäksi hoivakodillamme järjestetään toimintaa ulkona ja puutarhassa. Nämä tarjoavat asukkaille mahdollisuuden elämänmakuiseen elämään, toimintakykyä tukevaan arkeen ja iloista nauttimiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivakodissamme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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

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

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

Hoivakotimme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus. Hoivakodissa toimii nimetyt asiakaskokemusvalmentajat, joiden tehtävänä on arvojen ja hyvien hoitokäytänteiden jalkauttaminen hoivakodin arkeen. Asko-valmentajat ohjaavat työyhteisön jäseniä asiakaskokemukseen liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asukkaalla on mahdollisuus saada tietoa, vaikuttaa ja osallistua omaan hoitoonsa.

Hoivakodillamme pyrimme edistämään vapautta ja oikeutta tehdä päätöksiä asukkaan toiveet ja itsemääräämisoikeus huomioon ottaen ja toimia niiden mukaisesti asukkaan hoidossa. Pidämme tärkeänä, että asukkaan hoitoon osallistuvilla on yhteinen käsitys hoidon tavoitteista ja suunnitelmasta. Tavoitteenamme on, että sallivassa työyhteisössä työrytmi etenee autettavien asukkaiden mukaan. Haluamme taata asukkaillemme, että he tulevat yksilöinä ja persoonina nähdyiksi ja kuulluiksi. Ihmissuhdetasolla korostuu vastavuoroisuus ja toisen kohtaaminen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit**

Puutteellinen perehdyttäminen; Henkilöstön perehdyttämisen käynnistää hoivakodin johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Uudelle työntekijälle nimetään yhdessä perehdyttäjä, joka opastaa uuden työntekijän oppimisympäristö Valon perehdytysmateriaaliin ja seuraa perehdytyksen etenemistä. Johtaja ja tiiminvetäjä huolehtivat työntekijälle perehdytyskortin sekä huolehtivat lääkehoidon perehdytyksen ja lupakäytäntöjen noudattamisesta.

Vuorotyö: Vuorotyön rasituksia pyritään helpottamaan autonomisella työvuorosuunnittelulla, jossa jokainen työntekijä löytää itselleen sopivan, omaa työkykyä tukevan työskentelyrytmin. Vastuu työvuorosuunnittelusta ja ohjeistuksen toteutumisesta on jokaisella työntekijällä, jota johtaja edistää, valvoo ja opastaa.

Vaara - ja uhkatilanteet; Organisaatiossa on olemassa yhteinen ohjeistus vaara- ja uhkatilanteissa toimimisesta ja näitä päivitetään hoivakotikohtaisesti tarpeen mukaan. Täydennyskoulutusta järjestetään henkilöstöllä säännöllisesti ja tarpeen mukaisesti.

Infektiot ja tarttuvat taudit; Varmistetaan riittävä rokotussuoja, hygieniaoikeus sekä tartuntatautihoito. Ohjeistus on johtajan, tiiminvetäjän ja hygieniavastaavien vastuulla. Täydennyskoulutusta edistetään ja yhteistyöpalavereita sekä verkostoitumista tuetaan. Tartuntoja ehkäistään noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Avainasemassa ovat tavanomaisten varoitimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa, asukkaiden siirtojen välttäminen ja tiedonkulun varmistaminen.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen; Vuorokohtainen lääkevastaavuus, lääkevastaavan check-listan hyödyntäminen, työ- ja toimintamallien päivittäminen tarpeen mukaan. Varmistetaan riittävä perehdytys ja täydennyskoulutus.

Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys; Lääkehuone kahden lukon takana, kameravalvonta ja lääkehuoneen kulunvalvonta, lukolliset lääkevaunut ja avainten kuittauslista, lääkehuoneen/ jääkaapin min/max lämpötilan seuranta, lääkejätteen hävitys organisaatio-ohjeen mukaisesti, yhteistyö apteekin kanssa.

Lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet; Kirjataan asianmukaisesti ja välittömästi, käsitellään tiimipalaverissa ja laatu-koukussa, informoidaan vastuutahoja, asukasta ja läheisiä tarpeen mukaan. Riski lisääntyy kiireessä ja silloin, jos henkilökunta kovin vaihtuvaa. Vastuu raportoinnista koko henkilöstöllä, käsittely tiiminvetäjän ja laatuvalmentajan johdolla.

Lääkekulutuksen seuranta; Seuranta ja hävitys organisaatio-ohjeistuksen mukaisesti, lääkelistojen tarkistus säännönmukaisesti, yhdenmukaiset raportointi- ja kirjaamiskäytänteet. Hoivakodin tiiminvetäjän, sairaanhoitajan ja johtajan sekä hoivakodin lääkärin seurannassa

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;**

GDPR- ja tietoturvakoulutus koulutus kuuluvat koko henkilökunnalle ja toimivat osana perehdytystä. Työntekijän perehdytystä seuraa tiiminvetäjä ja hoivakodin johtaja. Lisäksi varmistetaan, että henkilökunnalla on saatavilla riittävästi tietoa asiasta, henkilötietojen asianmukainen raportointi ja arkistointi kanta/turvaposti/tietosuojakäytänteet, organisaation tietoturvaseloste.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Henkilöstömitoitus; Luvanmukainen toiminta, organisaatiotavoitteiden ja laatuvaatimusten mukainen toiminta, rekrytointi ja markkinointi, autonominen työvuorosuunnittelu ja päiväkohtaiset tehtävienjaot, opiskelija/verkostoyhteistyö. Hoivakodin johtaja huolehtii riittävästä, luvanvaraisesta henkilöstömitoituksesta ja tarvittavasta osaamisesta työvuoroissa. Riskinä henkilöstön saaminen ja sijaistyövoiman vähäisyys pienellä paikkakunnalla, henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi sitouttaminen ja vastuun jakaminen voi heikentyä.

Työvuoroihin sijoittuminen; Vuorokohtainen tehtävien ja vastuiden jakaminen, henkilöstön pysyvyys ja vaikutusmahdollisuudet, autonominen työvuorosuunnittelu, yhdessä sovitut ja työ- ja toimintamallit sekä niihin sitoutuminen, töiden organisointi ja tehtävien priorisointi vaihtuvia tilanteita tukien sekä edistäen. Työvuorosuunnittelusta on vastuussa hoivakodin johtaja sekä tiiminvetäjä, jotka tarkastavat ja arvioivat työvuorolistat sekä huolehtivat asianmukaisesta ohjeistuksesta sijaisen hankinnassa poissaolotilanteissa.

Tehtäväkuvat; Yhdessä sovitut työ- ja toimintamallit, vuorokohtainen tehtävien jako, vastuualueet ja ammatilliset tehtäväkuvat, yhteisesti sovitut ja noudatetut tehtävät, tavoitteet ja vastuut, täydennyskoulutus ja ammatillisen osaamisen/erityisosaamisen hyödyntäminen

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**

Yksikön tilat; Yhteistyö tarvittavien toimijoiden kanssa, säännölliset tarkastukset, raportointi ja toiminnan mukauttaminen, sovitut vastuualueet, tiloihin liittyvien riskien arviointi ja ennakoivat toimenpiteet, työsuojelun toimintaperiaatteet, laitehuolto ja korjauspyynnöt. Koko henkilökunnan ja toimijoiden vastuulla.

Kulunvalvonta ja liikkumisen turvallisuus; Asianmukaiset välineet ja laitteet, sähköisen kulunvalvonnan arviointi, seuranta ja huolto, avainten/kulukulätkien koodaaminen, luovutus ja säilytys, hälytysjärjestelmien testaaminen, huolto ja toimivuus, yhteistyö eri toimijoiden kanssa tarvittavien yhteystietojen päivitys ja saatavuus. Hoivakodin johtaja vastaa, seuraa ja arvioi, henkilökunta raportoi, arvioi ja sitoutuu ohjeenmukaiseen toimintaan.

Apuvälineet ja laitteet; Tarvittavien laitteiden hankinta, huolto, testaus, palautus ja raportointi, täydennyskoulutus ja laitteiden oikeaoppinen käsittely ja käyttö. Hoivakodin johtajan ja laitevastaavan sekä apuvälinevastaavien vastuulla.

Paloturvallisuus; Asianmukaiset toimintaohjeet, tarvittava sammutusvälineistö ja täydennyskoulutus sekä säännöllinen tarkistus/seuranta/arviointi, yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Hoivakodin johtajan vastuulla.

Nostot ja siirrot; Täydennyskoulutus, apuvälineet ja ohjeistus, työergonomian huomioiminen, työn suunnittelu, yhdessä sovitut työ- ja toimintamallit sekä niihin sitoutuminen. Ohjaus, raportointi, ja koulutus hoivakodin johtajan ja vastuualuevastaavalla.

Uhkaava käytös; Käyttösoireet, arviointi, seuranta ja raportointi, yhteisesti sovitut työ- ja toimintamallit sekä toimintaohjeet, riittävä ohjeistus ja tiedon saannin varmistaminen, päivitetty yhteystiedot ja yhteistyökumppanit, täydennyskoulutus ja ammatillinen osaaminen. Koulutussuunnitelman ja toimintaohjeiden päivittäminen sekä laatiminen yhteistyössä koko henkilöstön kanssa

Tapaturmat; Asianmukaiset toimintaohjeet ja ensiapuvälineet tapaturman sattuessa, yhteistyö eri toimijoiden kanssa, tilanteiden ennakoointi, raportointi ja seuraaminen. Hoivakodin johtajan, tiiminvetäjän ja ensiapuvastaavan vastuulla

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Puutteellinen tiedottaminen ja useiden eri tiedotuskanavien käyttö sekä vuoro- ja aiheuttavat riskit. Viestintäkanavana käytetään Hilkka-asukastietojärjestelmää, Atso-sovellusta. Lisäksi henkilöstökoukusta ja muista palavereista tehdään muistio, joka jaetaan koko henkilöstölle tiedoksi. Kirjaamisen puutteellisuus, hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus, yhteistyötahojen tiedottaminen. Hoitohenkilökunnan vastuulla on asianmukainen, kuvaava ja riittävä kirjaaminen, Omahoitajien vastuulla on hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus ja läheisten tiedottaminen. Hoivakodin johtaja vastaa tarvittavasta koulutuksesta kirjaamiseen liittyen yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Edistetään säännöllisillä palaverikäytänteillä, eri viestintäkeinojen hyödyntämisellä, täydennyskoulutuksella. Lisäksi pyritään edistämään tiedon jakamista, kyselyiden ja palautteiden hyödyntämistä, kannustetaan omaehtoiseen tiedon hankkimiseen, hiljaisen tiedon siirtämiseen sekä yhteisiin toimintamalleihin sitoutumiseen.

- **Asukasturvallisuusriskit** Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asukasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Hoivakodillamme asukasturvallisuusriskienhallinnan tavoitteena on minimoida tunnistetuista riskeistä aiheutuvat menetykset ja turvata sitä kautta asukastyytyväisyys ja laatu kaikissa olosuhteissa, palvelutoiminnan vaatimuksenmukaisuus, taloudellinen tulos ja liiketoiminnan jatkuvuus. Tavoitteen saavuttamiseksi on tunnistettava mahdolliset riskit ja vaikutusmahdollisuudet ja otettava ne huomioon kaikessa toiminnassa. Asukasturvallisuuden riskienarvioinnista on tehty erillinen arviointi ja kehittämissuunnitelma omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta ja ennakointi on koko työyhteisön yhteinen asia. Hoivakodin henkilöstö osallistuu turvallisuuden ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johtajan tehtävänä on vastata 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 tehtävänsä. Jokaisella hoivakodin työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Riskien tunnistamista ja hallintaa tehdään yhteistyössä työnantajan, eri yksiköiden, työyhteisöjen, yksittäisten työntekijöiden sekä työterveyshuollon ja organisaation henkilöstöyksikön kanssa. Lisäksi tehdään viranomaisyhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten, kiinteistöhuollon viranomaisten, terveysviranomaisten, aluehallintoviraston ja Valviran kanssa. Hoivakodissa on nimetyt vastuuhenkilöt eri toimintojen osa-alueille ja vastuut ovat kirjattu työnkuvauksissa sekä menettelytapohjeissa.

Johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Koko henkilöstö osallistuu turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöiden velvollisuus on kertoa esimiehelleen työpaikalla havaitsemistaan puutteista, vioista ja kehittämiskohteista. Johtajalla on puolestaan oikeus antaa työntekijöille riittävä neuvontaa, ohjausta ja opastusta sekä perehdytystä uusille työntekijöille. Johtaja huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa ohjeiden noudattamisesta sekä asukkaiden turvallisesta ja laadukkaasta hoidosta.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hoivakodillamme 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. Hoivakodin palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmiin tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään työyhteisö palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääketoimintasuunnitelma 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 hoivakodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan, tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Hoivakodissamme raportointi tehdään paperilomakkeella, joka toimitetaan laatukoordinaattorille. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tekee poikkeamista kuukausittaisen yhteenvedon asukastasolla, jonka kautta saadaan kattava kokonaiskäsitys hoivakodin tilanteesta työ- ja toimintamallien kehittämiseen ja ideoimiseen sekä seurantaan. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality -ohjelmaan, jossa johtaja käy ne hyväksymässä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiin tuomisen. Poikkeamat käsitellään kuukausittain työyhteisöpalaverissa, josta tehdään aina muistio. Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodilla seuranta ja arviointia tehdään laatukoordinaattorin laatiman kuukausittaisen yhteenvedon kautta. Yhdessä sovitut työ- ja toimintamalleja sekä niiden vaikuttavuutta voidaan tätä kautta seurata asukastasolla. Laatukoordinaattori ja johtaja käsittelevät ja dokumentoivat poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon hoivakodin palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille, kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella hoivakodin toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyy kanslian ilmoitustaululta ja pääoven aulatilasta. Hoivakodin toiminnasta vastaava kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asukastietojärjestelmään. Hoivakodin johtaja vastaa siitä, että jokainen hoivakodin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä hoivakodin palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa tai erillisen tiedotteen kautta. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Hoitoneuvottelussa jokaisen asukkaan läheisen kanssa sovitaan yhteydenottotavat, jotka dokumentoidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, myös yhteydenpito äkillisessä voimnin heikkenemisessä on dokumentoitu asukastietojärjestelmään. Asukaspalaverit ja läheistapahtumat pidetään muutaman kerran vuodessa. Näistä tiedotetaan ja raportoidaan sovitusti. Muille yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Vastineet ja palautteet käydään lävitse ja niihin vastataan sovitussa aikataulussa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johtaja vastaa hoivakodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Hoivakodissamme pyrimme siihen, että omavalvonta nähdään työyhteisön yhteisenä asiana ja laadunhallinnan työvälineenä, jonka avulla voidaan kehittää toimintaa jatkuvasti. Omaavonnan kautta hoivakodissamme konkretisoidaan, mitä hyvä hoiva tarkoittaa ja mitä seikat ovat asukkaiden ja läheisten mielestä tärkeitä. Näiden pohjalta määritetään tavoitetaso ja kehittämiskohteet, vastuut ja seuranta, johon koko henkilökunta sitoutetaan. Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja puuttuu havaittuihin epäkohtiin avoimesti. Lisäksi henkilöstö pyrkii kuulemaan asukkaita ja läheisiä sekä ottaa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omaavontasuunnitelmaa päivitetään ja läpikäydään henkilöstön kanssa palaverissa, jotta kokonaisuus ja tavoitteet ovat yhdessä ymmärretty ja hyväksytty. Tämän jälkeen suunnitelma annetaan henkilökunnan luettavaksi ja kommentoitavaksi, muutosehdotukset ja muokkaukset käydään yhdessä läpi ennen muokkausta lopulliseen versioon. Lukukuittauksella työntekijät ovat todentaneet lukeneensa suunnitelman huolellisesti läpi. Omaavontasuunnitelma tulostetaan ja jaetaan asukastietojärjestelmän kautta koko henkilöstölle tiedoksi. Uusien työntekijöiden kohdalla omavalvontasuunnitelman läpikäynti on osa perehdytystä.

Yksikön Johtaja

Johtaja Mari Haaranen

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Hoivakodissamme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä eteisaulan tuulikaapin ilmoitustelineessä, josta se on vapaasti saatavilla asukkaiden, heidän läheisten sekä muiden ulkopuolisten tahoja luettavaksi. Henkilökunta on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja sijainnista. Tilaaja-asiakkaalle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle sekä muille yhteistyötahoille omavalvontasuunnitelman materiaali ja liitteet toimitetaan pyynnöstä. Omaavontasuunnitelma on nähtävillä sähköisesti myös organisaation nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuristausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan ja läheisen 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaille valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Hoivakodilla asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan RAI-toimintakyvyn arviointimittarilla sekä valtakunnallisella laatu- ja vaikuttavuusmittarilla. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään kuuden kuukauden välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asukkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Arvioinnissa hyödynnetään tarvittaessa (MMSE, GDS15/30, MNA, FRAT, BRADEN mittareita) sekä organisaation elämänlaadun Check-listaa. Rai-mittaritietoja hyödynnetään hoivatyön suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Hoivakodilla asukasasioita käsitellään työyhteisöpalaverissa tarpeen mukaan, jolloin henkilöstö kykenee nostamaan esille asukkaan hoitoon liittyviä toimintakyvyn/terveyden muutoksia sekä voidaan yhdessä miettiä työ- ja toimintamalleja tukemaan asukaslähtöistä hoivaa. Asukkaiden palvelutarpeen mukaiset päätökset on käyty henkilöstöpalaverissa läpi. Hoivakodin asukkaat ovat hoitajille tuttuja pidemmältä aikaväliltä, jolloin asukkaan toimintakyvyn sekä palvelutarpeeseen liittyvät muutokset voidaan tunnistaa päivittäisen arvioinnin ja havaintojen kautta.

Mikäli asukkaan hoivan- ja palvelutarpeen todetaan muuttuneen niin, ettei voimassa oleva sopimus kata hoivan tarvetta, sovitaan asukkaan läheisen ja hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa yhteistyöpalaveri. Palvelutarpeen väliarvioinnin tai uudelleen arvioinnin kautta hoidon- ja palvelutarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti muuttuneita tarpeita vastaavaksi. Tämän jälkeen voimassa olevat sopimukset päivitetään sekä sovitaan ja tiedotetaan voimaantulopäivä.

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, johon hän saa halutessaan vaikuttaa. Omahoitajuus on hoivakodissamme tärkeä osa asukkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun työyhteisön kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä hoitosuunnitelman toteutuksesta. Asukkaan luottamuksen saavuttaminen ja hänen asioistaan huolehtiminen parhaalla mahdollisella tavalla on omahoitajan keskeisin tehtävä. Suunnitelmaan kuuluu, että asukkaan vointia ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti asukkaan tilan edellyttämällä tavalla ja tämä kirjataan asukastietojärjestelmään. Omahoitaja tuntee asukkaan parhaiten, joten hän toimii hoitotiimissä asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa tavoitteena on asukkaan tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen ja niihin vastaaminen.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakotiin. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoivakodissamme hoitosuunnitelman lähtökohtana ovat asukkaan tarpeet, tavoitteet ja voimavarat. Suunnitelman yhtenä osana voi olla asukkaan laatima hoitotahto. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan keskeiset sairaudet ja vaivat, niiden hoito ja hoidon tavoitteet sekä kuvataan asukkaan toimintakyky. Suunnitelmassa ennakoidaan ikääntymisen ja perussairauksien etenemisen mukanaan tuomia asioita, ja miten näissä tilanteissa asukas toivoo itseään hoidettavan. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös ne asiat, joista asukas itse tai läheiset huolehtivat. Tavoitteenamme on, että hoitosuunnitelma auttaa kaikkia asukkaan hoitoon osallistuvia hahmottamaan kokonaistilanteen ja toimimaan siten, että hoito vastaa asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita. Pyrimme siihen, että hoitosuunnitelma turvaa hyvän ja suunnitelmallisen hoidon jatkumisen, myös hätätilanteiden asianmukaisen hoitamisen edellytyksenä on se, että jokaisesta asukkaasta on laadittu ajantasainen hoitosuunnitelma.

Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin ja toiveiden muuttuessa. Hoivakodin henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Hoitosuunnitelman laatimisessa ja asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa omahoitaja hyödyntää moniammatillista tiimiä. Suunhoiton, ravitsemuksen ja kuntoutuksen suunnitelmaa täydennetään osana hoitosuunnitelmaa.

4.2.2 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 tehtä-

vänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan 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 yksilöllisyyttä.

Lähtökohtanamme hoivakodilla on, että asukkaan ei tarvitse muuttaa elämäänsä muuttaessaan hoivakotiin. Toimintaympäristöön on pystyttävä luomaan kiinnekohtia asukkaan elettyyn elämään, kuten huonekalut, esineet, valokuvat. Asukkaan ääntä on kuultava ja persoonaa vahvistettava, vaikka pukeutumisen, tapojen ja tottumusten tai huumorin avulla.

Hoitosuunnitelma on keskeinen osa itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoitetta sekä keinoa mahdollistaa asukkaiden omaa päätösvaltaa. Sen avulla tavoitellaan kullekin asukkaalle ominaista arkea, jossa asukas voi osallistua ja vaikuttaa elämäänsä hoivakodissa. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa. Mikäli asukas ei halua läheistään mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen, tässäkin noudatetaan asukkaan tahtoa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu hänen omat toiveensa ja ajatuksensa siitä, miten hän haluaa itseään hoidettavan. Pyrimme selvittämään eri tavoin asukkaan hoitoon liittyvät mielipiteet hyödyntämällä asukkaan sosiaalista verkostoa ja sitä kautta saamaan tietoa asukkaan elämän historiasta ja hänen toiveistaan ja mieltymyksistään. Tällaisessa tilanteessa korostuu omahoitajan rooli ja yhteistyö läheisen ja omahoitajan välillä asukkaan parhaaksi.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden päätösvaltaa ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykijensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Asukkaan annetaan osallistua päätöksiin, milloin hän nousee ylös ja milloin käy nukkumaan, mitä hän haluaa pukea päällensä, kuinka paljon hän haluaa annostella ruokaansa, missä hän haluaa istua yhteisissä tiloissa ja mihin toimintaa hoivakodilla osallistua tai milloin on saunapäivä. Omahoitaja järjestää säännöllisesti aikaa oman asukkaansa kanssa, jolloin asukas yksilöllistä ja omien mieltymysten mukaista toimintaa ja tekemistä. Tässä yhteydessä voidaan jakaa kuulumisia, kokemuksia, tunteita, toiveita ja tarpeita tarkemmin. Omahoitajahetkiä toteutetaan hoitajan ja asukkaan yhteisillä ulkoilu- ja toimintahetkillä. Yksilöllistä aikaa järjestetään osallistumalla asukasta päivän askareisiin ja kodinhoidollisiin tehtäviin, kuten leipominen, pyykkien viikkaaminen, puu- tai lumityöt ja pöytien kattaminen.

Hoivakodissamme osallisuus on osa itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessamme realisoituu valinnanmahdollisuuksina, omatoimisuuden toteutumisena, kokemuksena henkilökohtaisen autonomian tunteesta ja sosiaalisuudesta. Toimintakyvyttään heikentyneen asukkaan kohdalla itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen voi olla hänen päätöksentekonsa tukemista. Tämä voi tapahtua esimerkiksi käyttämällä kuvakortteja, hyödyntämällä apuvälineitä ja esittämällä asukkaalle yksinkertaisia kysymyksiä. Asukkaan päätösvaltaa voidaan myös tukea ja vahvistaa vuorovaikutuksellisin keinoin. Musiikista, huumorista ja eläinavusteisesta työstä olemme hoivakodilla saaneet hyviä kokemuksia. Asukkaan kuuntelemista, kuulemista, keskustelua asukkaan kanssa sekä asukkaan tietoista rohkaisemista itsenäiseen päätöksentekoon pidetään meillä tärkeänä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan voimien 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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten hoivakodin sähköisessä perehdytysmateriaalissa.

Tarve rajoittamistoimenpiteen käytön jatkamiseen on arvioitava säännöllisesti, vähintään 3 kk:n välein, kunkin asukkaan osalta erikseen. Vastuu siitä, että asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käytön jatkamisen arviointi lääkärin toimesta toteutuu säännöllisesti, on hoivakodin sairaanhoitajalla ja johtajalla. Asianmukainen ja riittävä kirjaaminen tukee omalta osaltaan hoivakodissa tapahtuvaa rajoittamistoimenpiteiden vähentämiseksi tehtävää työtä ja omavalvonnan toteuttamista. Hoivakotiin kohtainen rajoittamistoimenpidetaulukko tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Taulukko päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kolmen kuukauden välein rajoittamistoimenpiteiden käytön jatkamisen arvioinnin yhteydessä ja/tai, kun lääkäri tekee päätöksen uudesta rajoittamistoimenpiteestä.

Hoivakodissamme rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ja vähentämään hoitajien toiminnalla ja hoitokäyttäytymisellä, jossa korostuvat kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa sekä virikkeellinen arki. Asukkaiden asioista sekä niihin liittyvistä työ- ja toimintamalleista keskustellaan työyhteisöpalaverissa säännöllisesti. Moniammatillista tukea saadaan monialaisen tiimin ja läheisyhteistyön kautta. Työyhteisön olisi tärkeää kyetä tunnistamaan asukkaan taustatiedot ja elämänhistoria, arkielämässä selviytymisen taidot ja sosiaalinen toimintakyky, kommunikointitapa ja -häiriöt, muistisairauden aste, somaattiset sairaudet, kivun tunnistaminen, lääkkeiden haittavaikutukset sekä asiat, jotka yleensä rauhoittavat tai hermostuttavat asukasta (turvattomuus, toimintamallien osaaminen, tunteiden ymmärtäminen ja ilmaisun pulmat).

Asukkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten haastavien tilanteiden syntymistä, lisäksi asukasta tulee kohdella kunnioittavasti ja ystävällisesti. Myös luovuus on tärkeää, kun etsitään keinoja toteuttaa hyvää hoitotyötä ilman rajoittamista. Levotonta asukasta voi rauhoittaa tuttu musiikki ja ahdistusta voi lievittää mielekäs toiminta sekä mielenkiinnon suuntaaminen muualle. Nukketerapiaa hoivakodissamme on kokeiltu myös onnistuneesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainainen asukkaan 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?

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

Mikäli asukkaamme kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään johtajalle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanut tapahtuma käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään hoivakodin arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään hoivakodin henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitettua ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukaskokouksissa asukkaat voivat antaa henkilöstölle palautetta sekä kertoa omista toiveista ja kehittämiskohteista. Asukkaiden osallistumista yhteiseen päätöksentekoon tuetaan antamalla mahdollisuus tuoda omia näkemyksiä ja mielipiteitä esille yhteisen keskustelun kautta. Asukkaat saavat myös vaikuttaa hoivakodin tapahtumien ja päivittäisten toimintatuokioiden suunnitteluun. Asukaskokoukset ovat osa arjen toimintaa eivätkä siten vaadi erityisiä järjestelyjä tai resurssointia. Asukaskokouksesta ilmoitetaan hoivakodin ilmoitustaululla ja sen vetäjän toimii vuorossa oleva lähi- tai sairaanhoitaja tai geronomi. Tilaisuudesta kirjoitetaan muistio.

Omahoitaja järjestää säännöllisesti aikaa oman asukkaansa kanssa. Asukas saa näin yksilöllistä ja omien mieletyksien mukaista toimintaa ja tekemistä. Tässä yhteydessä voidaan jakaa kuulumisia, kokemuksia, tunteita, toiveita ja tarpeita tarkemmin. Hoivakodin viikkoohjelmassa pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan mahdollisimman monipuolista tekemistä ja toimintaa hoivakodille. Toiminnan suunnittelussa pyritään tukemaan asukkaiden yksilöllisiä tarpeita sekä toimintakykyä, ryhmäkokoja, asukkaiden fyysistä ja kognitiivista toimintakykyä. Tavoitteena on edistää yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemistä.

Henkilöstön kanssa käydään asukasasioita läpi työyhteisöpalaverissa säännöllisesti. Tavoitteena on tutustua asukkaisiin moniammatillisena työryhmänä ja pohtia yhdessä asukkaan toimintakykyä, tarpeita ja toiveita vastaavia työ- ja toimintamalleja arjen hoivatyöhön.

Läheiset, ystävät ja tuttavat ovat aina tervetulleita hoivakotiimme. Yhteisöllisyys ja yhteiseen tekeminen mahdollistetaan ja sosiaalisia suhteita vaalitaan. Hoivakodillamme läheisten on mahdollisuutta viettää aikaa asukkaan kanssa esimerkiksi ruokailu, saunoa, ulkoilla ja yöpyä. Läheiset voivat vapaasti osallistua hoivakodin yhteiseen toimintaan, hoivakodilta on mm. lähetetty kutsuja tanssi- laulu- ja ulkoilu- ja leipomishetkiin. Läheiset voivat järjestää hoivakodillamme pienimuotoisia tapaamisia esimerkiksi syntymäpäivän, hääpäivän tai muun merkkipäivän yhteydessä. Juhlapäiviä, kuten pääsiäinen, juhannus ja joulu on mahdollista viettää yhdessä asukkaan kanssa hoivakodilla.

esimerkiksi juhannuksena läheiset saivat varata ajan juhannussaunaan oman läheisensä kanssa. Läheisteniltä järjestetään useamman kerran vuodessa, joissa heillä on mahdollisuus osallistua, antaa palautetta ja kehittämisideoita hoivakodin toiminnasta sekä verkostoitua muiden läheisten kanssa. Läheiset ovat arvokas ja aktiivinen osa toiminnan kehittämisessä hoivakodissamme.

Asukastyytyväisyyttä ja läheistyytyväisyyttä seurataan hoivakodissamme. Tärkeää palautetta toiminnastamme saamme myös läheisiltä vierailujen yhteydessä sekä asukkailta päivittäisten hoitotoimien yhteydessä. Hyvänä vastavuoroisen palautteen keinona toimivat myös omahoitaja- ja läheiskontaktit sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan ja päivityksen yhteydessä käydyt keskustelut. Näiden palautteiden pohjalta kehitämme edelleen hoivakodin toimintaa. Vuonna 2024 tavoitteenamme on järjestää toimintakykyä tukevia asukashetkiä säännöllisesti ja kehittää laadukasta, kuvaavaa kirjaamista asukaslähtöisesti. Tavoitteenamme on edistää ja tukea henkilöstön työn organisoimista sekä työn sujuvuutta arjessa. Lisäksi jatkamme panostusta positiivisen viestinnän kehittämiseen hoivakodilta käsin mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asukaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja läheisiltä hankitaan palautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja läheisten kanssa. Läheistenillat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään ainakin 2x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään hoivakodin palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään hoivakodin toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Hoivakodin johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Vuoden 2023 toteutuneiden henkilöstö-, läheis- ja asukastyytyväisyyskyselyn tulosten perustella toimintamme ja palveluumme hoivakodissamme on oltu tyytyväisiä. Vuonna 2024 toteutetaan organisaation omat tyytyväisyyskyselyt, lisäksi THL toteuttaa valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn. Saatujen tulosten pohjalta teemme vielä kehittämistyötä hoivakodin toiminnan parantamiseksi.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Keskussairaalankatu7
15850 Lahti
Vaihde (03)81911

Kirjaamo
kirjaamo@paijatha.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Päijät-Hämeen hyvinvointialue
asiavastaavat@paijatha.fi
puh. 03 819 2504 ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15.

Ajantasaiset tiedot löytyvät myös hyvinvointialueen verkkosivuilta <https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies/>

Yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä.
Hoivakodissamme ne löytyvät eteisaulan ilmoitustaululta sekä hoitajien kansliasta.

Sosiaaliasiavastaavaan 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 hoivakodin palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asukkaalle 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 asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Jokaisella asukkaan hoitoon osallistuvilla on tiedossaan samat tavoitteet, jotka on ilmaistu myös kirjallisesti. Yhteiset keskustelut asukkaan tavoitteista sekä erilaiset arjessa tapahtuvat arviointitilanteet luovat hyvän pohjan asukkaan osallisuudelle sekä omahoitajan ja tiimin työskentelylle. Samalla mahdollistuu myös työn kehittäminen ja työskentelyä ohjaavien tavoitteiden uudelleen suuntaaminen asukaslähtöisesti. Hoivakotimme sallivassa työyhteisössä työrytmi etenee autettavien asukkaiden mukaan. Eri ammattiryhmien ja erityisosaamisen hyödyntämisen kautta pyrimme tukemaan asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä edistävää toimintaa.

Hoivakodin ohjelmassa on suunniteltu monipuolista toimintaa, ulkoilua mahdollistetaan säännöllisesti. Hoivakodissa korostetaan yhteisöllisyyttä sekä luodaan erilaista toimintaa, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaiden toimintakykyä ja voimavaroja arvioidaan säännöllisesti omahoitajahetkien ja ryhmätoiminnan kautta.

Fyysistä toimintakykyä tuetaan kannustamalla ja ohjaamalla asukasta selviytymään itsenäisesti kuntouttavan työotteen avulla. Lisäksi hoivakodilla järjestetään lihaskuntoa vahvistavaa toimintaa. Psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä vahvistamme hoitajien läsnäololla ja läheisyhteistyöllä, yhdessäolon hetkillä, kiireettömällä ilmapiirillä, keskustelemalla asukkaiden kanssa sekä löytämällä mielekästä tekemistä arkeen. Asioita selvennetään, asukasta keuhataan ja ohjataan kärsivällisesti toimimaan omalla tavallaan. Toimintakykyä tukevassa ympäristössä hoitajat ottavat huomioon asukkaiden jäljellä olevat voimavarat ja kannustavat heitä käyttämään niitä mahdollisimman paljon. Moniammatillinen yhteistyön fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, muistihoitajan sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tukee ja edistää hoivakodin toimintaa. Asukkaille jutellaan tavallisia arjen asioita, vastavuoroisuus ja läsnäolo korostuu. Hoitaja voi tuottaa pienilläkin asioilla asukkaalle hyvää mieltä ja tuttuuden tunteita.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä tuetaan monin eri tavoin, lähtökohtana asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja RAI-arviointi. Asukkaan kokemusta hyvästä ja laadukkaasta yksilöllisestä hoidosta pyritään tukemaan seuraavin keinoin. Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Hoitajat seuraavat ja ohjaavat vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista. Päivittäisissä toimissa (hygieniat, pukeutuminen, WC-toimet jne.) pidetään yllä asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä kannustamalla omatoimisuuteen, ohjaamalla, tuke- malla ja hoitajan avustuksella. Ruokailut, kahvihetket ja välipalat rytmittävät päivää, mutta asukaslähtöisesti. Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa, mutta myös omassa huoneessa ruokailukin onnistuu.

Kaikissa päivittäisissä toiminnoissa lähtökohtana on kuntouttava työote ja asukkaan omatoimisuuden tukeminen ja siihen kannustaminen. Hoivakodissamme on päivittäin yhteistä toimintaa joko hoivakodin hoitajien järjestämänä tai ulkopuolisen toimijan toimesta, joihin asukkaita kannustetaan osallistumaan. Tällaisia mieltä virkistäviä tapahtumia ovat pienryhmätyöskentely, musiikkiesitykset, hartaudet ja elokuvat. Sauna lämpimiä lähes päivittäin ja saunakulttuurin vaaliminen on meille tärkeää. Asukkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan ulkoilemaan yhdessä hoitajan/avustajan tai läheisen kanssa. Aidattu, turvallinen sisäpiha tarjoaa mahdollisuuden myös itsenäiseen ulkoiluun toimintakyvyn niin sallieissa. Omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten, toimintakykyä edistävien tavoitteiden toteutumista.

Tiimipalaverissa käydään säännöllisesti läpi asukkaiden asioita, mahdollisia muutoksia voinnissa ja toimintakyvyssä sekä asukkaan hoitoon liittyviä tarpeita ja toiveita. Lähihoitajat ja sairaanhoitajat huolehtivat asukaslähtöisen hoivan ja lääkehoidon toteutuksesta ja kirjaavat asukastietojärjestelmään asukkaan voinnin ja toimintakyvyn muutokset. Sairaanhoitaja pitää kokonaisvaltaisesti huolta asukkaan terveydestä ja tekee yhteistyötä lääkärin kanssa asukkaan terveysongelmiin liittyen. Fysioterapeutti osallistuu tarvittaessa asukkaan kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja pitää ryhmäliikunnan keinoin yllä asukkaiden toimintakykyä. Hoivakodin lääkäri varmistaa asukkaiden lääkityksen ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden. Keittiöltä valmistuu maukkaat ja monipuoliset ruuat niin asukkaillemme ja siistijä huolehtii asuinympäristön siisteydestä ja avustava henkilökunta pyykkihuollosta ja muista avustustehtävistä.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Hoivakodissamme on ollut tavoitteena mahdollisimman matala kynnyksen säännölliseen ja myönteiseen kanssakäymiseen läheisten kanssa. Koemme, että näin yhteistyöstä on tullut sujuvaa ja palautetta saadaan suoraan myös keskustelujen lomassa. Vierailuajoja ei normaalisti hoivakodissamme ole rajoitettu, vaan käydä voi joustavasti oman aikataulun ja asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Hoivahenkilöstö pitää yhteyttä läheisiin kuukausittain ennakoon sovitulla tavalla ja informoi heitä asukkaan voinnista sekä muista asukkaan asioista. Läheisiä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, kuten saattohoito ja sovitut terveydenhuollon kontrollikäynnit. Saattamiskäytännöt ulkopuolisiin menoihin kuten, hammaslääkəriin olemme pyrkineet sopimaan läheisten kanssa joustavasti.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista hoivakotiin seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja 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 mm. toimintakyky-mittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto hoivakodin palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma-aika asukkaalle säännöllisesti.

Tavoitteenamme on luoda merkityksellistä tekemistä, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaita otetaan mukaan tavallisiin arjen askareisiin, lisäksi järjestetään teemahoivakodin mukaista toimintaa ulkona ja putarhassa. Nämä tarjoavat asukkaille mahdollisuuden elämänmakuiseen elämään, toimintakykyä tukevaan arkeen ja arjen iloista nauttimiseen. Hoivakodissamme liikkumisen tarve täyttyy, koska meillä mahdollistetaan ja huolehditaan turvallisen liikkumisen edellytyksistä niin sisällä kuin ulkona. Toiminnallinen ulkoilu pihassa lisää liikkumista, kuntouttaa ja ylläpitää toimintakykyä. Näitä asioita kirjataan rakenteisen kirjaamisen kautta asukastietojärjestelmäänne, jota voidaan hyödyntää asukkaan kokonaisuhoiton seuraamisessa ja suunnittelussa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Teemme aktiivisesti päivityksiä myös sosiaaliseen mediaan, jotta toimintamme olisi mahdollisimman läpinäkyvää ja seurantaan voi tämän avulla osallistua myös läheiset ja omaiset

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

Hoivakodin ruoka toimitetaan Heinolan Virekon valmistuskeittiössä (Torikatu 13, 18100 Heinola) ja ruoankuljetuksesta vastaa Lakkapään kuljetuspalvelu. Keittiön tukipalvelutyöntekijät vastaavat ruoan esille laitosta ja astiahuollosta sekä keittiön omavalvontaan liittyvistä mittauksista sekä hygienian toteutumisesta. Henkilökunta annostelee ruoat asukaskohtaisesti, ravitsemustarpeiden mukaisesti asukkaille, ryhmäkodin jakelukeittiössä. Tarvittaessa ruoka käsitellään asukkaalle sopivaan muotoon. Kokin ja ateriapalvelupäällikön kanssa käydään vuosittain ja tarvittaessa neuvotteluja ateriapalveluun ja ravitsemukseen liittyvistä asioista. Ravitsemukseen liittyvää koulutusta järjestetään tarpeen mukaan ja kunnan/kuntayhtymän asiantuntijoita voidaan konsultoida asukkaiden ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

Asukkaille tiedotetaan ruokailuajoista ja viikoittainen ruokalista on nähtävillä ruokasalissa. Erityisruokavaliot huomioidaan asukaskohtaisesti. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8 alkaen, lounas noin klo 11.30-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala klo 19 alkaen. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville tarvittaessa yön aikana ja aina asukkaan niin halutessa. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus ruokailla työvuoroissa. Ruokailut merkitään taulukkoon ja johtaja kerää ne palkanlaskijalle. Henkilökunnan omat eväät säilytetään taukotilan jääkaapissa. Henkilökunta saa juoda kahvia ilmaiseksi. Läheisille tarjotaan aina kahvia/teetä ja mahdollistetaan ruokailua asukkaan kanssa, jos näin halutaan.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Hoivakodin ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka sisältyy Rai-arviointiin. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioida, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon muutosta seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkəriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asukastietojärjestelmään. Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelmaa, jota päivitetään kerran vuodessa. Hoivakodillamme asukkaiden toiveruokia on kartoitettukyselyillä ja keskusteluilla. Teemaruokaviiikkoja ja toiveruokia on kyetty huomioimaan.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Hoivakodin puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yleisen hygieniatason ylläpitäminen ja seuranta ovat kaikkien hoivakodissa toimivien tehtävä. Henkilökunta vastaa hoivakodin hygienian toteutumisesta niin, että asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat sovitujen käytänteiden mukaisesti. Hoivakodin käsihuuhteet ovat sekä henkilökunnan että vierailijoiden käytössä hygieniahoidajan ohjeistuksen mukaisesti. Asukkaiden infektiot tutkitaan ja ne hoidetaan asianmukaisesti tarvittaessa tartuntoja ehkäisten. Infektiohoitajaa ja lääkäriä konsultoidaan tarvittaessa, prevalenssit tehdään vuosittain sovitusti.

Henkilökunta on saanut koulutuksensa mukana perehdytyksen hygieniaoosaamiseen ja toteuttaa sitä työssään. Kaikilla on suoritettuna hygieniapassi. Henkilökunta turvaa asukkaiden asianmukaisen käsihygienian. Hoivakodilla hyvästä hygieniasta huolehditaan seuraavasti; hoitajien hyvä käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen hoitotoimenpiteissä, ympäristön siisteydestä huolehtiminen sekä ohjeiden mukainen suojaautuminen, suojainten ja suojakäsineiden käyttö. Epidemia-aikoina käsihygieniasta tehostetaan ja tarvittaessa saadaan lisäohjeita, näistä tiedotetaan myös vierailijoita.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen asukkaan omassa asunnossa tai hoivakodin yhteisissä sauna- ja pesutiloissa. Hoivakodilla on nimetyt hygieniavastaajat, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Työ- ja asuinympäristön siisteyteen liittyvät oleellisesti jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Hoivakodin pihalla on erillinen jätepiesti, jonne jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Pyykit ja roskat viedään pois asukashuoneista jokaisen työvuoron aikana. Pyykkihuolto ja pyykinpesu tapahtuvat niille suunnitellussa erillisessä tilassa. Ammattikäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivausrumpu takaavat tehokkaan ja laadukkaan pyykinhuollon. Puhdas pyykki säilytetään omassa tilassaan ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneen vaatekaapissa. Jokaisella työntekijällä on vastuu työympäristönsä siisteydestä. Vastuualueen hoitaja käy sovitusti täydennyskoulutuksessa, verkostoituu eri toimijoiden kanssa ja päivittää hoivakodin yhteisiä ohjeistuksia

Puhtauspalvelu käsittää ylläpito- ja siivouksen ja sen lisäksi harvemmin tapahtuvaa tilojen perussiivousta. Kaikkiin siivoustoimiin on säädetty taajuudet, jotka siivouksesta ja tilasta riippuen ovat viikko-, kuukausi- tai vuositasolla. Tilat siivotaan ammattitaitoisesti, taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ylläpito- ja siivous tapahtuu arkisin puhtauspalveluhenkilöstön toimesta. Yksikön muu henkilöstö vastaa viikonloppuna puhtauspalvelutehtävistä palvelukuvausten ja vastuunjakotaulukon mukaisesti omassa työssään puhtauden ja siisteyden ylläpitämisestä. Siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Hoivakodilla tilojen siisteydestä ja puhtaudesta huolehtiminen voi olla myös arjen taitojen tukemista ja kuntouttamista. Voimavarojensa salliessa asukas voi osallistua oman huoneensa siivoukseen yhdessä henkilökunnan kanssa.

Hygienian ja siihen liittyvä aseptinen työskentely otetaan huomioon hoivakodin siivouksessa ja ympäristön huollossa. Attendo kotiin kohdistuvien puhdistus- ja desinfektioitoimien tavoitteena on luoda puhdas, siisti, hygieeninen ja turvallinen asumisympäristö asukkaalle ja henkilökunnalle turvallinen ja viihtyisä työympäristö. Epidemioiden aikana on turvattava yksikön puhtaus- ja hygieniataso sekä ammattitaitoisella puhtaanapidolla ennaltaehkäistä esim. tartuntojen leviämistä. Erilaisten epidemioiden aikana korostuu tiivis yhteistyö kaikkien ammattiryhmien välillä. Riskit on tiedostettava ja varauduttava toiminnassaan näiden tunnistamiseen ja poistamiseen (työntekijöiden osastaminen, suojaautuminen tarvittaessa, eristyssiivous). Puhtauspalvelujen tuottamisessa otetaan huomioon ympäristömyönteisyys ja asukas-kohteen ympäristökäytännöt. Attendon puhtauspalvelupäällikkö seuraa, valvoo, opastaa ja kehittää yksiköiden puhtauspalveluja.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaiden hampaat tarkastetaan kaupungin suuhygienian toimesta säännöllisesti, tarvittaessa konsultoidaan tai varataan aikaa hammaslääkärille yhteistyössä asukkaan sekä läheisten kanssa. Hoivakodilla hoito- ja palvelusuunnitelmaan liitetään suunhoitosuunnitelma. Asukkaiden suuhygienian hoidossa avustetaan asukkaita päivittäin henkilökunnan toimesta. Suuhygienisti käy alueellisen ohjeistuksen mukaisesti hoivakodilla.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa hoivakodin vastuulääkäri. Asukkaiden hoitolinjaukset pyritään ennakoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lääkäri käy hoivakodissa 2xkk:ssa ja puhelinkierro toteutetaan vuoroviikoin. Vastuulääkäri on tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse. Lääkäri tekee määräykset asukkaan hoitotoimenpiteistä sekä hoitolinjauksista ja henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa hoivakodin sairaanhoitajan ohjauksessa. Kotisairaala auttaa tarvittaessa hoitolinjan mukaisesti hoidon toteuttamisessa. Hyvinvointialueen Geriatriesta osaamiskeskuksesta saadaan konsultointitapaa myös arkisin virka-ajan ulkopuolella klo 16-22.

Kiireellinen sairaanhoito: Akuuteissa sairaanhoidotilanteissa asukas lähetetään ambulanssilla Päijät-Soten Akuutti 24 päivystykseen, mukaan laitetaan sairaanhoitajalahete ja Päijät-Soten siirtolomake. Asukastietojärjestelmään tehdään reaaliaikainen kirjaus, joka tulostetaan

mukaan. Päivystysaikana hoivakodin lähin päivystävä sairaala on Päijät-Soten, Akuutti 24. Kiireellistä hoitoa vaativassa tilanteessa konsultoidaan ensin soittamalla Päijät-Soten viranomaisnumeroon ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112 ja tarvittaessa ensihoito tulee arvioimaan tilannetta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan yleiseen hätänumeroon 112, saadaan lisäohjeita. Hoivakodilla on myös omat ohjeet äkillisiin tilanteisiin henkilöstön kansliassa. Kuolemantapauksesta tiedotetaan hoivakodin johtajalle, tiimivetäjälle ja vastaavalle lääkärille. Kuolemasta tiedotetaan välittömästi läheisille. Asukkaiden hoitolinjaukset pyritään aina ennakoimaan vastuulääkärin toimesta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Hoivakodin vastuulääkäri määrää asukaille tarvittavat seurannat verikokeiden ja vuosittaisten kontrollien osalta. Asukkaan terveyden seurannan ja edistämisen lähtökohtana on hyvin laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. Työyhteisöpalaverissa ja työvuoroissa asukkaiden terveyteen ja toimintakykyyn liittyviä asioita nostetaan aktiivisesti yhteiseen keskusteluun, seurantaan ja arviointiin hoitohenkilökunnan toimesta. Myös läheisiä kuullaan asukkaan terveyteen ja toimintakykyyn liittyvien havaintojen osalta.

Peruselintoimintoja seurataan asukaskohtaisesti, asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan kuukausittain ja tarvittaessa useammin. Jokaisella asukkaalla on asukaskalenteriin ohjelmoitu säännöllisesti fysiologiset mittaukset: paino, verenpaine, pulssi. Lisäksi jokaisella on yksilölliset sairauksiin liittyvät mittaukset ja verikokeet kuten, VS, INR, Hb. Kaikki mittaukset, arvioinnit ja seurannat ohjelmoidaan asukaskalenteriin, joka tulostetaan viikoittain hoitajien työlistiksi.

Hoivakodin henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa mm. jatkuvalla havainnoilla ja terveydentilan muutoksiin reagoimalla. Tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai muita asiantuntijoita. Hoivakodin sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaiden tutkimukset, tarkastukset, kontrollit toteutetaan sovitusti/määrätysti. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan arjessa ja konsultoidaan tarvittaessa sairaanhoitajaa ja lääkäreitä. Huomiot ja seuranta kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoivakodin lääkäri Jaana Pouta yhteistyössä hoivakodin sairaanhoitajien Marika Kopponen, Sari Tiilikainen ja Riina Pukson kanssa.

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 hoivakodin johtaja ja sairaanhoitajat. 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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (sairanhoitajat Marika Kopponen ja Sari Tiilikainen), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä hoivakodin johtajan kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Jaana Pouta

Lääkehoitoa toteuttavan työyksikön henkilöstö	Vastuu ja velvollisuudet	Työnjako
Lääkäri	<ul style="list-style-type: none"> Läkehoidon kokonaisvastuu Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman hyväksyminen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden lääkityksen tarkistaminen Lääkkeiden määrääminen, reseptien kirjoitus Vaikutuksen seuranta
Hoivakodin johtaja	<ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoprosessikuvauksen päivittäminen Läkehoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen Lääkepoikkeamien käsittely, havaittujen puutteiden korjaaminen, raportointi laatuindeksiin Läkehoidon kehittämistarpeiden esilletuominen, näihin reagointi Henkilöstön kouluttamistarpeen arviointi 	<ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen Lääkepoikkeamien eteenpäin vieminen laatujärjestelmään. Henkilökunnan lääkelupien hallinta Koulutusten järjestäminen
Sairanhoitaja, kätilö, terveydenhoitaja, ensihoitaja (AMK)	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön lääkehoidosta vastaava Lääkehoitosuunnitelman lääkehoitoprosessikuvauksen päivittäminen yhdessä yksikön johtajan kanssa Läkehoidon toteutumisen seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti Henkilökunnan perehdytys Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään Lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen Läkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen Läkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi Asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen Läkehoidon dokumentointi ja ohjaus 	<ul style="list-style-type: none"> Lääkkeiden jakaminen Lääkkeiden antaminen Lääkkeiden tilaaminen PKV- ja N lääkkeiden käsittely Injektio s.c Injektio im Rokottaminen Lääkevastaava* Ensiapuvastaava**

	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille. 	
Lähihoitaja	<ul style="list-style-type: none"> Vuoron lääkevastaavaan toimiminen 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 Tiedon välittäminen asiakkaille, hoitaville ammattihenkilöille ja omaisille 	<ul style="list-style-type: none"> Lääkkeiden jakaminen Lääkkeiden antaminen Lääkkeiden tilaaminen PKV- ja N lääkkeiden käsittely Injektio s.c. Injektio im
Työvuoron lääke- taava	Vähintään peruslääkeluvan suorittanut työntekijä Huolehtii vuorossa lääkkeiden antamisesta oman ryhmäkodin puolella	Lääkkeiden anto: po. sc. im. lääkelääkärit. Lääke- vaunun/lääkehuoneen avainten hallussapito.

Hoivakodissa on viikkolista, johon aamu- ja iltavuoroon nimetään vuoron lääkevastaava. Lääkevastaava vastaa koko hoitamansa ryhmäkodin lääkkeiden antamisesta sekä konsultoi tarvittaessa sairaanhoitajaa tai lääkärinä. Vuorokauden lääkkeet säilytetään lukituissa lääkevaunuissa. Lääkevaunujen avaimet kulkevat vuoron ajan lääkevastaavan mukana. Lääkevaunujen avainten hallussapito kuitataan nimilistaan. Vuoron lääkevastavana voi toimia lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Lääkityksessä noudatetaan aina lääkärin määräyksiä.

Lääkemuutokset toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti sairaanhoitajan johdolla, sairaanhoitajat ja lääkeluvalliset lähihoitajat muokkaavat asukkaiden lääkelistoja asukastietojärjestelmässä, muutostilanteissa. Lääketilauksen tekee sairaanhoitaja. Hoivakodilla on lääkehuone, jonne on pääsy ainoastaan lääkevastaavan avaimissa olevalla kulkulätkällä. Lääkkeenjako tapahtuu lääkehuoneessa, jossa säilytetään myös asukkaiden yksilölliset lääkkeet nimetyissä lääkekoreissa. Jokaisessa ryhmäkodissa on lukollinen lääkekärry, jossa säilytetään jatkuvasti käytössä olevia lääkkeitä, dosetteja ja annosjakelupusseja. Lääkejäte hävitetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hoivakodin lääkehoitosuunnitelma on lääkehuoneessa ja viranomaiskansiossa hoitohenkilökunnalla sekä johtajalla.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaan voimissa tapahtuvia muutoksia miettimällä onko lääkityksellä toivottu vaikutus vai onko kyseessä uusi tai vaikeutuva oire, sairaus tai lääkehaitta. Lääkkeiden vaikutusten seuranta toteutetaan myös käyttämällä lääkekohtaisesti sovellettavia mittareita, esimerkiksi verensokerin- ja verenpaineen seuranta. Lääkehoidon vaikutuksia seuraavat asukkaan lisäksi kaikki hänen hoitoonsa osallistuvat henkilöt. On tärkeää varmistaa tiedon välittyminen kaikille hoitoon osallistuville henkilöille, asukkaalle itselleen ja hänen läheisilleen. Asukkaan lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia kirjataan asukastietojärjestelmään.

Yksilöllisen lääkehoidon arviointi perustuu myös lääkitystietoon ja hoidon vaikutusten seurantaan eli mittaustuloksiin ja merkintöihin asukkaan tilasta. Niistä käy ilmi, miten voiminta on muuttunut hoidon aloittamisen tai muutoksen seurauksena. Lisäksi lääkehoidon arvioinnissa ja kokonaisarvioinnissa kuullaan asukasta ja tarvittaessa hänen läheistään heidän kokemuksistaan ja tuntemuksistaan.

Lääkäri vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista. Hoitavan henkilökunnan vastuulla on informoida havaitusta lääkehoidon vaikuttavuudesta tai sivu- ja haittavaikutuksesta hoitavaa lääkärinä. Kiireellisissä tapahtumissa konsultoidaan päivystävää lääkärinä. Mikäli asukkaalle aiheutuu yliherkkyysreaktio lääkkeestä, lääkitys lopetetaan välittömästi, kirjataan tämä lääke asiakirjoihin ja asukkaan allergioihin. Lääkkeiden vaikutusten, yhteisvaikutusten ja päällekkäisyyksien havainnoimisessa voi käyttää apuna lääketietokantoja

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytämme henkilötietoja asukkaiden tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan sekä asukkaiden terveyden edistämiseen ja suunnitteluun. Tietojen avulla varmistaa annettujen säädösten ja määräysten toteutumisen, palveluiden laskutuksen ja raportoinnin sekä asukkaiden oikeuksien ja etuuksien varmistamisen. Asukkaan luvalla voidaan välittää hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyviä tietoja muille palvelunantajille sekä vastaanottaa hoitotietoja palvelun turvaamiseksi. Organisaatiossa on käytössä Hilikka-asukastietojärjestelmä. Asukastietojen siirtymisestä muiden asukastietojärjestelmien välillä vastaa hoivakodin sairaanhoitajat tai lääkevastaavat.

Ajantasainen tiedonkulku varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Asukkaan luvalla voidaan välittää hoitoon tarvittavia tietoja eri palvelutuottajien välillä sekä vastaanottaa hoitotietoja palvelun turvaamiseksi. Käytössä olevan asukastietojärjestelmän kautta voidaan tulostaa, liittää ja dokumentoida hoitoon liittyvää tietoa asukkaan hoidon jatkuvuuden sekä laadukkaan toteutuksen turvaamiseksi (esim. kunta, kuntayhtymä, terveyskeskus, laboratoriopalvelut, kotisairaala, kuljetus, poliklinikat yms.) Tietoturvaan liittyvät seikat, dokumentointi ja arkistointi toteutetaan organisaation ohjeenmukaisesti.

Asukkaat tulevat hoivakotiin asiakasohjauksen kautta tai itsenäisesti maksavana asukkaina. Tarvittaessa hoivakodilta ollaan yhteydessä asukkaan kotihoitoon/voodeosastoon tai läheisiin. Estitiedot saamme joko puhelimitse tai paperisena. Paperit skannataan hoivakodin omaan asukastietojärjestelmään.

Yhteistyökumppaneita tiedotetaan asukkaan tilanteiden muutoksista erikseen sovitulla tavalla. Yhteistyötaholle toimitetaan mm. kuukausittain läsnäoloreportteja sekä ollaan yhteydessä asukkaiden voiminnan muuttuessa. Hoivakoti tekee Hyvinvointialueen ja Päijät-Soten sairaanhoitopiirin kanssa, jossa on voodeosasto, fysioterapia, laboratoriopalvelut, lääkärinpalvelut, röntgen, hammashoitola, apuvälinelainaamo ja hoitotarvikkeiden ilmaisjakelu.

Taksit kuljettavat asukkaita mm. tutkimuksiin, poliklinikakäynteihin ja hammaslääkärin, KELA-taksit tilataan tarvittaessa. Asukkailla tilataan tarvittaessa parturi-, jalkahoitaja- ja lisäfysioterapiapalveluita hoivakodille. Palvelut asukkaat maksavat itse. Omahoitajat huolehtivat läheisten tiedottamisesta kuukausittain ja aina tilanteen niin vaatiessa. Yhteiset verkostotapaamiset eri toimijoiden kassa asukkaan hoidon toteuttamiseksi ovat myös tarpeen. Asukas antaa kirjallisen luvan hoivakotiin tullessaan tietojen antamisesta yhteistyökumppaneille. Asukkaan tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman lupaa.

Sähköiseen asukastietojärjestelmään tehtävä rakenteinen kirjaaminen mahdollistaa tiedon tallentamisen ja käytön hyödyntämisen hoivatyön apuna. Laadukkaan kirjaamisen ensisijaisena tehtävänä on turvata asukkaan hoidon suunnittelu ja toteutus sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Asiakirjoihin merkitään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Ammattihenkilöille yhdenmukainen kirjaaminen varmistaa, että käytössä oleva asukastieto on laadullisesti hyvää, ajantasaista ja kokonaisvaltaista. Tietoa on helpompi hakea ja

hyödyntää esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelman pohjaksi sekä yhteenvetoja, lausuntoja ja omaisyhteistyötä varten. Asukkaana näkökulmasta rakenteinen kirjaaminen parantaa hoidon laatua, kun se tukee hoitosuosituksen noudattamista ja hoidon jatkuvuuden toteuttamista ja suunnitelmallista asukastyötä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Hoivakodissa alihankkijoina toimivat kiinteistöhuollon osalta Päijät-Hämeen huoltoteam, elintarvikkeiden osalta tukkuliike MeiraNova, ruokapalveluiden osalta Vireko sekä Lakkapään ateriakuljetuspalvelu ravitsemuspalveluiden osalta sekä Pamark Oy siivous-, hygieni- ja toimistotarvikkeiden toimittajana. Lindström Oy huolehtii ulko-oville sijoitetuista kuramatoista. Heinolan aluetaksi kuljettaa hoivakodin laboratorionäytteet ja sopimusapteekkina toimii Kouvolan Hansa Apteekki / Pharmados.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjärjestelmään 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 hoivakotikohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Työterveyshuolto vastaa henkilökunnan terveystilasta sekä toteuttaa säännöllisesti työpaikkakäynnit.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Hoivakodissa 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 suosituksen ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Hoitohenkilömitoitus asiakkaiden hoitoisuuden mukainen; ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,65 (36 asukasta) ja tavallisessa palveluasumisessa 0.35–0.40 (4 asukasta)

Hoivakodin johtaja on Mari Haaranen, joka toimii hallinnollisessa työssä

Hoivakodissa on tällä hetkellä työsuhteessa 1 tiiminvetäjä/sairaanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 0,8 fysioterapeuttia sekä lähihoitajia ja hoivaavustajia. Lisäksi on avustavaa henkilökuntaa siivooja sekä hoitoapulaisia tukipalvelutehtävissä keittiöllä ja pyykkihuollossa. Lisäksi yksikössä on oppisopimusopiskelijoita, alan opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana hoivakodin toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Hoivakodin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä tutuilla tuntityöntekijöillä. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja hoivakodin toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu tarvittaessa jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä yhteistyössä alueellisen rekrytointikoordinaattorin kanssa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen,

haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä. Perehdytysprosessiin nimetään työyhteisöstä vastuuhenkilö.

Hoivakodin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös hoivakodissa työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissa-olleeita. 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 johtaja ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa hoivakodin johtaja.

Hoivakodissa on käytössä perehdytyskortti/sähköinen valo-perehdytyspohja, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä hoivakodin toimintaan, asukastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Uusille työntekijöille järjestetään erillistä, suunniteltua aikaa perehtyä hoidettaviin asukkaisiin sähköisten asiakirjojen kautta (hoito- ja palvelusuunnitelmat, esitiedot ja kirjaukset), lisäksi työntekijät osallistuvat työyhteisöpalaveriin, joissa käsitellään viikoittain asukkaita ja heidän hoitoonsa liittyviä työ- ja toimintamalleja. Tarvittaessa järjestetään työ- ja toimintapajoja tiimivetäjän johdolla. Työyhteisön jäsenet ja perehdytykseen erikseen nimetty työntekijä käyvät uuden työntekijän kanssa läpi asukasasioita sekä yhdessä sovittuja toimintatapoja. Sairaanhoidajat ohjaavat ja tukevat asukkaiden lääkehoitoon sekä apuvälineiden/terveydenhuollon laitteisiin liittyvissä asioissa. Perehdytyksestä vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Hoivakodissa yhteensä 41 asukashuonetta. Huoneet ovat 25 m². Asukas sisustaa itse ja voi näin tehdä asunnostaan omannäköisen kodin. Hoivakodissa on kaksi asukaskäytävää/ryhmäkotia, yhteiset oleskelutilat jakavat ryhmäkodit neljään 10 asukkaan soluun. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Isossa ruokasalissa asukkaat saavat ruokailuun yhteisöllisesti, tila mahdollistaa myös yhteisen tekemisen/toimimisen päivittäisten toimintatuokioiden kautta.

Hoivakodissa on oma terassi/parveke ja iso aidattu piha-alue puutarhoineen. Ulkoilu & Puutarha -teemakodin mukaisesti pihassa on mielenkiintoista katseltavaa ja koettavaa. Pihalla on mahdollisuus viettää aikaa yksin tai yhdessä, aktiivisesti tai rauhallisesti rentoutuen. Perusajatuksena on, että asukkaat voivat ulkoilla joka päivä ympäri vuoden. Hoivakodin ympärillä on kävelypolkuja, mukavia istumapaikkoja, grillipaikka, helppoheitaisia kukkia ja kasvihuone, pieniä viljelylaitikoita ja marjapensaita. Ulkoilu ja erilaiset aktiviteetit ovat keskeinen osa teemahoivakodin toimintaa. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Sauna lämpiää päivittäin ja vilvoittelemaan pääsee terassille saunomisen yhteydessä.

Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuteen panostamme. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa.
- 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 aitas (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen.

Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asukasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen hoivakodissa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Asukashuoneissa ylläpitösiivous säännöllisesti. Siivous- ja pyykinhuolto toteutetaan itse. Hoivakodilla on oma pyykitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään talon kaikki pyykki. Hoivakodin henkilökunta vastaavat pyykinhuollon toteutuksesta. Asukkailla on numeroidut verkkopussit, johon laitetaan pestävät vaatteet. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykinhuoltoon esim. olemalla mukana pyykinviemässä ja hakemassa pyykinhuoltoon, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mielipiteiden mukaan. Hoivakodin siistijä huolehtii yleisten tilojen siisteydestä päivittäin ja asukashuoneiden siivouksesta. Henkilökunta huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä järjestyksestä ja siisteydestä. Hoivakodin säännölliset hygicult-mittaukset hoitaa keskuskeittiön työntekijä. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa ja tästä laaditaan muistiomerkinnät.

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

Hoivakodissa on käytössä 9Solution-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla, ilmoitus pattereiden kestoajan loppumisesta menee suoraan toimittavalle taholle ja sieltä tulee automaattisesti uudet rannekkeet. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Hoivakodin ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokeino ja puhelinnumero hoivakodin vierailulle tulevia varten. Lääkehuoneessa 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. Johtaja tai tiimivetäjä koodaa uusille työntekijöille asianmukaiset kulkuluvat, avaimet kuitataan nimellä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asukaskutsujärjestelmä

Esko Piippo
Account Manager
9Solutions Oy.
+358 40 166 3200
Teknologiantie 2, FI-90590 Oulu, Finland

Kulunvalvonta

Certego oy Lahti Launeenkatu 70, 15610 Lahti
Puh. 010700711 lahti@certego.fi
Web:<http://www.certego.fi> Päivystysnumero 010700701

Hoivakodillamme on käytössä kaksi suurinäyttöistä Yeti-tablettia, joita käytetään apuna asukkaiden virkistystoiminnassa päivittäin. Asukkaiden on niiden avulla mahdollista tehdä ja toteuttaa erilaisia virkistyshetkiä itse tai yhdessä hoitajan kanssa. Niiden toiminnasta ja huoltopalveluista vastaa organisaation oma it-tukipalvelu.

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. Hoivakodilla säilytys henkilökunnan kansliassa laitekansiossa.

Hoivakodissa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Työntekijät perehdytetään hoivakodissa käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Hoivakodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Hoivakodin johtaja Mari Haaranen, p. 044494 1000 /mari.haaranen@attendo.fi
Hoivakodissa myös nimetyt laitevastaavat, joka yhdessä johtajan kanssa huolehtivat terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.
Huoltosopimus on laadittu AlluMedicalin kanssa.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Hoivakodin henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi-, tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset henkilökunnan kansliasta erillisestä kansiosista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR/tietoturvakoulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Hoivakodissa on käytössä sähköinen Hiikka-asukastietojärjestelmä, johon tehdään aukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asukastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asukastietojen hallintaa. Hoivakodin henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asukastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asukkaiden 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 esimiehen tiedot

Haaranen Mari
Attendo Lähteenpuisto
Lähteentie 1, 18100 Heinola
p. 044 494 1000 / mari.haaranen@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.

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

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

Hoivakodin sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Hoivakodin sisäinen auditointi on toteutettu 2022 ja lääkehoidon osalta 2023. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, hoivakodin esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Heinolassa 14.2.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
Haaranen Mari	

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuojelun_laatusuositus_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

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

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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