

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).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	8
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	
.....	10
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	
RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	16
7. ASUKASTURVALLISUUS (4.4).....	16
4.4.1 HENKILÖSTÖ	16
4.4.2 TOIMITILAT.....	18
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	19
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	19
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	20
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	23

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Helsinki
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kuntayhtymän nimi: Siun Sote, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Hyvinvointialueen nimi: Siun sote
Toimintayksikön nimi Attendo Mansikki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siun sote Joensuu, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 17 paikkaa Palveluasuminen 6 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Lypsytarhantie 3	
Postinumero 80260	Postitoimipaikka Joensuu
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Susanna Mankonen	Puhelin 044 494 2850
Sähköposti susanna.mankonen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.9.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen, tuettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistönhuolto: Coor Oy, alihankkijana Joensuun seudun talonhuolto Ateriapalvelut: Attendo Aallonharja keittiö Elintarvikkeet: Meira Nova ja Karsikon S-market Jätehuolto: Puhas oy ja Joensuun kierrätys ja kuljetus Oy Hygienia- hoiva ja siivoustarvikkeet: Pamarck Oy Työterveyshuollon palvelut: Terveystalo Apteekkipalvelut: Niinivaaran apteekki Hoitajakutsujärjestelmä: Securitas Oy Palo- ja turvallisuusteknisten laitteiden huoltopalvelut: Markku Kauriala Oy	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Mansikissa on ympärivuorokautisen hoidon paikkoja päärakennuksessa 17, jotka on jaettu 3 eri ryhmäkotiin. Yhdessä ryhmäkodissa on 5 asukashuonetta ja kahdessa muussa ryhmäkodissa on 6 asukashuonetta. Pihapiirissämme on 6 huoneiston rivitalo, jossa asukkaat asuvat yhteisöllisessä asumisessa. Tällä hetkellä asukaspaikat ovat täynnä. Asukkaamme ovat pääsääntöisesti nuoria kehitysvammaisia, jotka ovat muuttaneet ensimmäiseen omaan kotiinsa lapsuuden kodista. Ryhmätilan yhteisestä tilasta on käynti terassille ja ulos lukitulle piha-alueelle. Palvelukodissa on asukkaille yhteinen oleskelutila, kotikeittiöt jokaisessa ryhmäkodissa, vaatehuollontila sekä sauna pesutiloineen.

Attendo Mansikissa turvaamme kehitysvammaisille asukkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu kaikilla elämänalueilla.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä". Jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi niin, että ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osallistetuksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen sekä omaan päätöksentekoon tavoitteena elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien.

Jokaiselle asukkaalle tehdään yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukkaiden tuen – ja hoidon tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisten (mikäli asukas antanut heidän läsnäoloonsa luvan) kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäistä ohjaustyötä ohjaava kirjallinen asukkaan tuentarpeeseen perustuva suunnitelma, jossa keskiössä on asukas ja hänen voimavaransa.

Asukkaille tehdään myös puoli vuosittain RAI arviointi omaohjaajan toimesta. RAI on kansainvälinen arviointi ja havainnointi väline. Arviointi lomakkeessa käydään läpi asukkaan sosiaaliset suhteet, asiakkaan palvelut, terveydentila, fyysinen toimintakyky, ravitsemus, lääkitys, sairaudet, voimavarat, käyttäytyminen, mieltymykset. Arviointi tehdään sähköisesti omassa RAIsoft ohjelmassa. Arvion tekemisen jälkeen saamme asukkaan tilanteesta ohjelman antamia mittari- ja herätetietoja. Näitä pystymme käyttämään arvioidessa asukkaan yksilölliset tuen ja avun tarpeen. Asukas on mukana arvioinnin tekemisessä ja hänen toiveet, mieltymykset, mielipiteet ja itsemääräämisoikeutensa otetaan huomioon.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa apuna käytetään yksilökeskeisen elämänsuunnitelun kuuluvia lomakkeita esim. "minä, elämäni nyt ja historia" – lomaketta, sekä asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä kanssa käymää keskustelua sekä RAI arviointia. Lisäksi käytämme laajasti yksilökeskeisen elämänsuunnittelun karttatyökaluja, joiden avulla pyrimme mahdollisimman tarkasti saamaan esille asukkaan omat toiveet ja unelmat omaa elämäänsä ajatellen. Käytämme tulkkeja asukkaiden apuna niillä asukkailla, joilla on myönnetty tulkkipalvelu, varmistamaan heidän kuulluksi tulemisensa sekä ymmärtämisensä. Karttojen ja keskustelujen pohjalta rakennamme yhdessä asukkaan kanssa suunnitelmat tavoitteiden täyttämiseksi tai tavoitteiden etenemiseksi. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne.

Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti (kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu on koko toiminnan lähtökohta. Puoli vuosittain omaohjaajat päivittävät asukkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. He keskustelevat asukkaan kanssa ja käyvät kartat läpi ja päivittävät ne. Näissä käytetään myös tulkkia apuna. Samalla he tekevät elämänlaadun-check listan lomakkeen täyttämisen asukkaan kanssa, jossa huomioidaan, että kartat on päivitetty ja siinä esiin nousseita asioita on otettu huomioon asukkaan arjen suunnittelussa. Elämänlaadun check-listaan merkitään myös, milloin hoito- ja palvelusuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty. Jos päivityksessä ei ole noussut uusia asioita esiin niin hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei tarvitse muokata. Muutokset kirjataan aina hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yksikön johtaja seuraa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksiä ja elämänlaadun check-listan päivityksiä.

Omaohjaajamallin mukaan jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja ja varaomaohjaaja. Asukasta ja omaisia tiedotetaan asiasta mielellään jo ennen palvelukotiin muuttoa. Omaohjaaja toimii asukkaan vastaavana arjen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioiden aina ensisijaisesti asukkaan tarpeet, toiveet ja tottumukset sekä unelmat. Arkea toteutetaan huolehtien itsemääräämisoikeudesta asukkaan voimavarojen puitteissa. Omaohjaajana voi toimia palvelukodissa työsuhteessa oleva sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saanut henkilö.

Omaohjaajalle kuuluvia keskeisiä tehtäviä on mm.

- arjen suunnittelu yhdessä asukkaan, omaisten, muiden ohjaajien ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa

- perehtyä asukkaan tilanteeseen muita perusteellisemmin, hänellä on kokonaisnäkemys asukkaan elämästä.
- kartoittaa tarvittavat taustatiedot ja muut asukkaan asumisen ja ohjauksen/hoidon kannalta tarpeelliset tiedot
- huolehtia, että tarvittavat asukastiedot ovat asukastietojärjestelmässä
- hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen, esittely tiimille ja päivittäminen
- sopia omaisen/edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat ja toimenpiteet tehdään
- vastata, että asukkaalla on saatavilla tarpeelliset vaatteet ja henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet
- huolehtia, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti ja tulevat puhdistetuksi ja huolletuksi tarpeen mukaan
- asukkaan arjen toteutuksen koordinointi ja seuranta
- asukkaan ”juoksevien asioiden” hoitaminen yhdessä asukkaan kanssa
- yhteyshenkilönä toimiminen

Osa asukkaista käy päivisin erilaisissa päivä- tai työtoiminnoissa. Asukkaiden kanssa harjoitellaan arkisia taitoja ja itsenäistymistä. Retkitoiveita ja muita toiveita Mansikin toimintaan kysellään asukkaita kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Asukkaille, joilla on tulkkipalvelut, tilataan tulkki auttamaan kommunikoinnissa asukaskokouksissa, hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä, RAI-arvioinneissa sekä yksilöllisen elämän suunnittelussa. Näin turvataan, että asukas tulee kuulluksi. Meille Mansikissa on tärkeää myös se, että meidän ohjaus- ja hoivatyömme ovat laadukasta. Henkilökuntaamme kuuluu lähihoitajia ja sairaanhoitajia, jotka seuraavat asukkaiden vointia päivittäin. Tarvittaessa olemme yhteydessä joko perusterveydenhoitoon tai sitten Honkalampi-keskuksen asiantuntijoihin. Omaisten kanssa teemme myös säännöllisesti yhteistyötä ja otamme toiveita ja kehittämissuhteita vastaan

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy. Tavoitteena on turvata asukkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun saakka. Hoitoa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyön päämääränä on asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu.

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asukkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asukkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien

kanssa

Noudatamme seuraavia periaatteita käytännön työssämme:

- Asukaslähtöisyys (huomioiden asukkaan voimavarat)
- Ammatillisuus
- Asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus
- Lämpö
- Turvallisuus
- Asiakkaiden kunnioittaminen
- Yksilöllisyys
- kohtaaminen

Yhdessä määritellyt arvot (osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen) ja tavoitteet ohjaavat käytännön työtä. Henkilökuntamme on sitoutunut arvojen ja tavoitteiden toteuttamiseen sekä pitkäjänteiseen työhön asukkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi.

Ohjaus- ja hoitotyön keskeisimpänä periaatteena ovat seuraavat käytännössä hyviksi havaitut viitekehykset:

- Jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija
- Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Keskeistä toiminnassa on asukkaan omat arvot ja ajatukset, tavat ja tottumukset, oma elämäntapa sekä tulevaisuuden suunnitelma ja unelmat

Asumisyksikön toiminnan tavoitteena on tukea kehitysvammaisen henkilön omatoimisuutta ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, yhteisöllisyyttä, taitojen ylläpitämistä sekä toimintakyvyn vahvistamista ja osallisuutta omaan päätöksentekoon turvallisessa kotiympäristössä. Tämä edellyttää henkilöstöltä yksilökeskeistä ja kuntouttavaa työtettä.

Yksikössä toteutetaan yksilökeskeisen elämänsuunnittelun ideologiaa. Käytössämme on useita yksilökeskeisen elämänsuunnittelun työvälineitä, joilla asukkaan omat merkitykselliset asiat, unelmat, tahto, toiveet, tavoitteet saadaan näkyväksi. Asukkaan arjen suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää huomioida kunkin yksilön elämänsaari ja historia. Tavoitteenamme on taata ja mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen, hänen tarpeistaan lähtevä aktiivinen arki ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen.

Mansikissa toimii nimetty asiakaskokemusvalmentaja eli asko -valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Mansikin arkeen. Asko -valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. Asko -valmentaja järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa asko -valmennuksen ja pitää kuukausittain yllä asko -keskustelua eri teemoihin liittyen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilönä johtaja sekä muu henkilöstö
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Vastuuhenkilönä yksikön sairaanhoitaja, yksikön johtaja sekä muu henkilöstö.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilö johtaja
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittaminen, tehtävänkuvat, vastuuhenkilö johtaja
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuuhenkilönä johtaja, työsuojeluvaltuutettu, varavaltuutettu sekä muu työyhteisö

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Vastuuhenkilönä johtaja sekä muu työyhteisö. Attendolla on oma ulkoinen tiedottaja, joka vastaa talon ulkopuolisesta yritystä koskevasta tiedottamisesta.

Henkilöstöön liittyvät sairastapaukset: Johtaja tai hänen nimetty sijaisensa etsii sairastuneelle työntekijälle sijaisen, voimassa oleva sijaislista löytyy toimistosta. Yksikköön on tehty myös ohjeet sen varalta, jos johtaja tai hänen sijaisensa on estynyt hoitamasta tehtävää esim. yöaikana tai viikonloppuisin. Akuuttitilanteissa johtajaan voi olla yhteydessä myös yö- tai viikonloppuaikaan.

Jos työntekijöitä sairastuu useita esim. vakava epidemia, eikä sijaisreservistä ole saatavilla riittävästi henkilökuntaa, on tehty suunnitelma, jossa voidaan henkilöstöä pyytää kahdesta muusta palvelukodista, Viljasta sekä Noljakasta. Attendolla on myös omia kiertäviä hoitajia, jotka on perehdytetty Attendo Mansikkiin ja joita voi mahdollisesti käyttää akuuteissa tilanteissa.

Erittäin vakavissa epidemia tilanteissa joissa myös johtaja tai hänen sijaisensa on myös sairastunut, on teams:n tehty ohjeistukset, jonka mukaan Noljakan johtaja voi ottaa vetovastuun Mansikin palvelukodista. Yksikön toimistosta löytyy tiedot sijaisista, lääkeluvista tieto löytyy yksikön lääkehuoneesta sekä Noljakan johtajalla on pääsy Mansikin asukastietojärjestelmään sekä työvuorosuunnitteluohjelma Woplaan. Hankalissa rekrytointitilanteissa johtajan apuna työvoimaa etsii myös alueellinen rekrytointikoordinaattori.

Asukkaiden sairastapaukset: Asukkaan sairastuessa varmistetaan, ettei tauti pääse leviämään muihin asukkaisiin. Sairastapauksissa asukas hoidetaan hänen omaan huoneeseensa ja huolehditaan riittävästä suojainvarustuksesta. Sairastuneen asukkaan ruokailut toteutetaan myös hänen omassa huoneessaan. Siivousta tehostetaan tarpeen mukaan.

Asukkaiden epidemiatilanteet: Sairastuneet asukkaat pyritään mahdollisuuksien mukaan rajaamaan yhteen ryhmäkotiin, riippuen sairastuneiden määrästä. Sairastuneita asukkaita hoitaa vain nimetyt työntekijät vuoron aikana. Sairastuneita asukkaita hoitava työntekijä suojautuu epidemian vaatimalla tavalla. Yksikön tiloja rajataan niin, että sairastuneita asukkaita hoitava työntekijä ei liiku tiloissa, joissa on terveitä asukkaita mm. sosiaalitilat jaetaan niin että miesten pukuhuoneesta sekä WC:stä tehdään ns. ”epidemia WC” ja naisten pukuhuone on ns. ”puhdas WC”. Siivousta tehostetaan epidemian vaatimalla tavalla.

Lääkehuolto epidemiatilanteessa toteutetaan niin, ettei siihen muodostu mitään riskitekijöitä. Johtaja huolehtii, että sijaisreservissä on aina riittävästi lääkeluvallisia työntekijöitä ja tarvittaessa lääkehoidollista apua hälytetään toisista palvelukodeista ja viimekädessä kotisairaanhoidosta. Myös tilapäiseen annosjakeluun voidaan turvautua, jos tilanne niin vaatii.

Ruokahuolto epidemiatilanteessa: Ruokahuollosta vastaa Aallonharjan valmistuskeittiö niin kuin muulloinkin. Lounas ja päivällisruoka tulee valmiina ja muut välipalat valmistetaan ryhmäkodeissa. Epidemia-astioita ei kuljeteta ennen puhdistusta ryhmäkodista muualle.

Ruokahuollosta vastaavien työntekijöiden sairastuessa noudatetaan ateriapalveluiden poikkeussuunnitelmaa. Poikkeussuunnitelma löytyy palvelukodin jakelu keittiöstä. Jakelukeittiössä on vararuokia 2 päivän ajaksi. Tarvittaessa voidaan ostaa s-cardilla Karsikon s-marketista ruokatarvikkeita ja tehdä ruoka Attendo Mansikissa.

Riskien hallinnan työnjako

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

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Kertokaa miten yksikössä vastuualueet jakautuvat, miten toimita mallit näkyvät arjessa

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään joko sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yhteiselle asemalle tallennettuna tai valmiiksi tulostetuille poikkeamaraportti pohjille. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamien paperiversiot säilytetään toimistossa ja kuluneen viikon poikkeamaraportit käsitellään seuraavan viikon viikkopalaverissa, jossa yhteisestä mietitään jatkotoimenpiteet, pohditaan poikkeaman juurisyitä, mahdollisten toimenpiteiden aikataulua sekä vastuuhenkilö nimetään. Poikkeamien laadusta pidetään myös tilastoa. Kaikkien poikkeamiin liittyvät toimet kirjataan viikkokokousmuistioon.
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. Poikkeamien jatkotoimenpiteitä ja niiden toimivuutta seurataan päivittäin arjessa sekä yhdessä viikkokokouksissa.
3. Palvelukodin johtaja tai tiiminvetäjä käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.
4. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa..
5. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta ja toimiston seinältä, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja viikkopalaverissa Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
6. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
7. **Muutoksista tiedottaminen**
8. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikottain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäydyt asiat. Muistiot jaetaan henkilökunnalle asukastietojärjestelmän kautta sekä tallennetaan kaikille yhteiselle N-asemalle.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö Susanna Hynninen

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma säilytetään yksikön toimistossa viranomaiskansiossa, jossa se on omaisten sekä asukkaiden saatavilla. Tuulikaapissa on ilmoitus, jossa kerrotaan, että halutessaan voi pyytää ohjaajilta omavalvontasuunnitelman luettavaksi. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta sekä mistä se löytyy. Työntekijän vastuulle jää tutustua tarkemmin omavalvontasuunnitelmaan ja kuitattava omalla allekirjoituksellaan, että on perehtynyt suunnitelmaan.

Uusille asukkaille sekä omaisille kerrotaan mistä yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy ja että se on vapaasti luettavissa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy myös netistä yksikön verkkosivuilta.

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 loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Ensimmäisen kuukauden aikana tehdään uuden asukkaan kanssa RAI arviointi, jonka pohjalta laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Nämä ovat omaohjaajan vastuulla. Toki sekä läheiset että koko henkilöstö on tekemässä huomioita asukkaan toimintakyvystä ja mielialasta. Asukas otetaan mahdollisimman paljon mukaan arviointiin sekä palvelujen toteuttamissuunnitelman tekoon. Omaohjaaja käy myös asukkaan kanssa läpi yksilöllisen elämänsuunnitelman karttojen avulla hänen vahvuuksiaan, pelkojaan, tärkeitä paikkoja, ihmisiä, toiveita ja tuo näitä asioita palvelujen toteuttamissuunnitelmaan sekä tiedottaa näistä muuta henkilökuntaa. Hyvinvointialueen palvelusuunnitelmasta saadaan lisäksi tietoa olemassa olevista palveluista sekä kuvausta henkilöstä sekä hänen palveluntarpeestaan.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Aina ennen palvelujen toteuttamissuunnitelman tekoa tehdään asukkaalle RAI arviointi, joka on pohjana palvelujen toteuttamissuunnitelmalle. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelujen toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palvelukodissa jokaisella asukkaalla on oma koti. Jokaisella asukkaalla on oikeus elää oman näköistä elämää. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Yksikössä pidetään myös kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita, alueen tapahtumia, asukkaiden toiveita talon toimintaan sekä palautteita. Asukkaille, joilla on Kelan tulkkauuspäätös, tilataan asukaskokoukseen tulkki kommunikaation tueksi. Asukaskokouksesta ja siinä sovituista asioista kirjataan aina muistio. Jokaisella asukkaalla on omia erityispiirteitä sekä omanlaiset kommunikointimenetelmät. Työntekijöitä koulutetaan tarpeen vaatimalla tavalla, jotta riittävä osaaminen kommunikointiin löytyy. Henkilökunta saa vuosittain koulutusta IMO asioihin sekä yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun. Lisäksi yksikön johtaja suunnittelee vuosittain koulutuksia arjen tueksi. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus osallistua talon ulkopuolisiin koulutuksiin oman mielenkiintonsa ja yksikön tarpeen mukaan.

Asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendo Mansikin -yksikössä käytössä oleva asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on omaohjaajalla. Asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Jos asukkaan/asukkaiden kesken esiintyy ristiriitoja tai ongelmia, niistä keskustellaan yhdessä viikkokokouksissa työyhteisön kesken ja mietitään niihin ratkaisuja/toimintaohjeita. Rajoittamista käytetään vain, jos mikään muu toiminta ei ole riittävä ja se on välttämätöntä asukkaan turvallisuuden tai terveyden takaamiseksi.

Jos asukas tarvitsee rajoittamistoimenpidettä/-piteitä kirjataan ne asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteet, joihin tarvitaan päätös, viedään Attendon oman asiantuntijatyöryhmän arvioitavaksi. Attendo asiantuntijatyöryhmään kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä sekä psykologi. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä seurataan ja niiden tarvetta arvioidaan kuukausittain kuukauden ensimmäisessä viikkokokouksessa.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee

sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Avekkia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja Attendon omassa perehdytys alustassa Valossa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asukkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Jokaisella palvelukodin asukkaalla on oma yksilöllinen suunnitelma arkeen, jonka hän on suunnitellut yhdessä omaisten/läheisten sekä omaohjaajan kanssa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu olla säännöllisesti yhteydessä omaisiin/läheisiin (n. 2 kertaa kuukaudessa tai erikseen sovitulla tavalla). Yhteydenpidon tarkoituksena on, että informoida omaisia/läheisiä asukkaan voinnista sekä arjen tapahtumista ja mahdollistaa yhteinen arjen arviointi ja suunnittelu. Oman arjen suunnittelussa asukas itse on kuitenkin keskiössä.

Asukkaat osallistuvat lisäksi aktiivisesti palvelukodin arjen suunnitteluun mm. osallistumalla palvelukodilla pidettäviin asukaskokouksiin. Asukaskokouksia pidetään vähintään 1 kertaa kuukaudessa sekä tarvittaessa useammin. Asukaskokouksissa käsitellään asukkaiden esiintuomia asioita ja toiveita. Asukkaille, joilla on tulkkipalvelu, tilataan tulkki avuksi asukaskokouksiin paikan päälle. Lisäksi kokouksissa käytetään kunkin asukkaan kommunikaatiovälinettä, jotta jokainen tulisi kuulluksi. Asukaskokouksien lisäksi arjessa pyritään saamaan tietoa aktiivisesti palvelukodin arjesta asukkaiden mielipiteitä ja toiveita liittyen palvelukodin arkeen. Omaisille/läheisille järjestetään vähintään 2 kertaa vuodessa informatiivinen läheisten/omaisten juhla. Yksikön johtaja mahdollistaa läheisille heidän halutessaan vähintään kerran puolesta vuodessa soittoajan, jossa keskustellaan asukkaasta, hänen voinnistaan ja arjestaan. Yksikön johtaja on läheisiin

yhteydessä myös muutenkin tarvittaessa ja häneen voi olla työajan puitteissa läheisen yhteydessä aina niin halutessaan.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asukaspalaute 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 yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asukaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asukastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asukkaiden tulokset asukkaiden kanssa asukaspalaverissa. Läheiset saavat tietoa kyselyjen tuloksista joko läheisten illassa tai sitten yksikön johtaja kirjoittamassa uutiskirjeessä. Asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma vuosittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan Siun soten johtavalle vammaispalveluiden sosiaalityöntekijälle.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Muistutuksen voi tehdä Siun sote-kuntayhtymään ”Miunpalvelut.fi” sähköisen järjestelmän kautta tai paperilomakkeella, joka löytyy Siun soten nettisivuilta. Lomakkeen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna. Paperilomakkeelle tehty muistutus lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote –Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kuntayhtymä
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies:
puh. 013 330 8268 ma-pe klo 9-11.30
puh. 013 330 8265 ma-ke klo 9-11.30
Käynti- ja postiosoite:
Torikatu 18A, 3 krs.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Attendo Mansikissa yhteystiedot ovat nähtävissä tuulikaapissa, sähkökaapin ovesa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa.

Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, 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 asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Laatujärjestelmästä nousseet pisteet käydään kuukausittain viikkopalaverissa läpi ja mitä asioita pitää kehittää. Laatukoordinaattori tai yksikön johtaja katsoo näitä kirjauksia vähän kuukauden puolen välin jälkeen ja kirjaa hilkkahojelman huomioihin mikä sen hetkinen tilanne näissä kirjauksissa ja toteutuksissa on

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelujen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check- lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti.

Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Asukastietojärjestelmään kirjataan tarkasti asukkaan vointiin liittyvät muutokset sekä havainnot. Jokaiselle asukkaalle tehdään myös Rai-arviointi. **RAI** on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin väline, joka on tarkoitettu asukkaan palvelutarpeen (terveys ja sosiaalinen tilanne) arviointiin sekä hoito-,

kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Rai-arvioinnit päivitetään myös 6kk:n välein ja niistä saatua tietoa hyödynnetään asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman arvioinnissa sekä päivittämisessä ja asukkaan palvelun tarpeen arvioinnissa.

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

Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ohjaajan kanssa lenkkeillen sekä omalla pihalla ulkoillen. Asukkaille järjestetään myös aktiviteetteja talon ulkopuolella. Asukkaan kanssa käydään hoitamassa hänen asiointejaan, mahdollistetaan myös kahvilassa/ruokapaikassa käyntejä asukkaan niin halutessa ja talon toiminnan sen mahdollistaessa, retkillä joko yksin ohjaajan kanssa, että myös useamman asukaskaverin kanssa sekä mahdollisen vapaa-ajan avustajan kanssa. Erilaisissa tapahtumissa vierailimme asukkaiden kanssa heidän omien toiveiden ja mieltymysten mukaan tai he voivat käydä niissä myös vapaa-ajan avustajien kanssa. Näistä esitetään asukkaille erilaisia vaihtoehtoja asukaspalaverissa, minkälaisia tapahtumia lähialueella on tulossa tai asukkailla on myös mahdollisuus näissä asukaspalaverissa tuoda myös itse esille asioita, joita he haluaisivat toteutettavan.

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

Mansikin palvelukotiin tulee Attendon Aallonharjan valmistuskeittiöstä ruoka. Mansikin ohjaajat tilaavat tukusta aamu-, väli-, ja iltapalatarvikkeet. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 6-9 lounas noin klo 11-13, päiväkahvi/välipala noin klo 13:30-15, päivällinen noin klo 16-18 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on asukkaille tarjolla/ tarjotaan, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen 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.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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 aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asukastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. , suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Hygieniasta

huolehditaan intimitteettisuoja kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka on yksikön sairaanhoitaja. Hän huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa/Honkalampi-keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus tai Honkalampi-keskuksen lääkärit. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa voimme tehdä yhteistyötä kotisairaalan kanssa esim. saattohoidoissa sekä muissa tarvittavissa (esim. iv-hoito).

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Asukkaan lähtiessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tulostetaan hänelle mukaan asiakastietojärjestelmästä sh-lähete.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka löytyy perehdytyskansioista toimistosta. Yllättävän kuolemantapausten sattua tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteystyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaisella asukkaalla on yksilölliset hoito/seurantaohjeet. Ja jokainen vuorossa oleva työntekijä vastaa hoidon seurannasta/toteutuksesta omassa vuorossaan. Kuukausittain asukkaista mitataan paino, verensokeri, verenpaine. Lääkityksen muuttuessa tai uusia lääkkeitä aloitettaessa lääkkeen toimivuutta asukkaalla seurataan kirjauksilla asukkaan voinnista. Tästä vastaavat ohjaajat.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Riikka Harinen sekä koko Mansikin henkilökunta yhdessä yksikön johtajan 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 sairaanhoitaja, yksikön johtaja ja lähihoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läähoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Riikka Harisella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja sekä asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta hoitava lääkäri.

Lääkehuoltoa Attendo Mansikin palvelukodissa saa toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolla on voimassa olevat love-opinnot. Lisäksi lääkkeenjako osallistuvilta henkilöiltä otetaan talokohtaiset näytöt, joiden perusteella heille myönnetään lääkkeenjako-oikeudet. Lääkeluvat myöntää/allekirjoittaa aina lääkäri.

Attendo Mansikin palvelukodissa on mahdollista suorittaa love- opinnot jos niihin on tarvetta. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Tarkempi kuvaus yksikön lääkehoidon toteutuksesta löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta

Yksikön sairaanhoitajan tehtäväkuva:

- Sairaanhoitajan tehtävät/lääkehuollon vastuu:
- - kirjaa lääkemääräykset lääke- ja jakolehdele huomioiden lääkkeiden antoajat
- - tekee ja päivittää haavanhoito-ohjeet, konsultaatiot
- - kertoo asukkaalle ja tarvittaessa omaiselle lääkkeiden vaikutuksesta ja lääkemuutoksista
- - raportoi lääkärille lääkehoidon vaikutuksista
- - seuraa lääkehoidon vaikutuksia ja kirjaa ne asiakirjoihin
- - informoi asukasta tai omaista lääkelistalla olevista lääkkeistä, muutoksista, antoajoista sekä vaikuttavuuden seurannasta
- - jakaa lääkehoitoon liittyvää ohjausta ja tietoa lähihoitajille
- - näyttöjen vastaanotto
- - muut sairaanhoitajan työtehtävät (kts. lääkehoitosuunnitelma)
- - perehdytys talon EA-varusteisiin ja –valmiuksiin
- - EA-laukkujen ylläpito
- - asukkaiden paino-/RR-seuranta
- - huolehtii, että asukas saa suunnitellun terveydenhoidon (esim. verensokerimittaukset)
- - terveydenhuollon laitteiden kalibroinnista huolehtiminen
- - päävastuussa lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista yksikön johtajan alaisuudessa
- - perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat lääkehoidon osalta
- - muut esimiehen asettamat tehtävät

Jos sairaanhoitaja ei ole työvuorossa, on työvuorolistaan merkattu vuoron vastuuvuorolainen, joka toimii myös vuoron lääkevastaavana. Vastuuvuorolainen toimii mm. työvuorossa (työsuhteessa) olevien opiskelijoiden ohjaajana, käytännössä tarkoittaa sitä, että kantaa vastuun lääkehoidosta eli jos ei ole lääkelupia vastuuvuorolainen huolehtii lääkkeiden annosta asukkaalle. Vastuuvuorolaisena voi toimia vain lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

Lisäksi yksikössä toimii sairaanhoitajan apuna lääkehuollon tiimi, jossa vastuualueet on jaettu seuraavasti:

- lääkehuoneen siisteydestä, erillisen ohjeen mukaan vastaava
- verikoe- ja tutkimusvastaava
- hammashuollon vastaava

Näistä vastuualueista vastaa erikseen nimetty lähihoitaja.

Hoitava lääkäri vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asukaskohtaisesta lääkelistasta käy ilmi henkilötietojen, asukkaan kuvan ohella jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkemuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määrääjän nimi (ja lopettaja). Lääkelista löytyy sähköisesti asukastietojärjestelmästä ja dosettikoreissa on yksi tulostettu ajantasainen paperinen lääkelista. Tämä tulee olla tulostettu vähintään puolivuositain ja aina lääkemuutosten yhteydessä. Sähköisestä asukastietojärjestelmästä löytyy myös asukaskohtainen lääkehoitosuunnitelma palvelujen toteuttamissuunnitelman yhteydestä. Siihen on kirjattu ko. asiakkaan lääkityksen erityispiirteet ynnä muut hänen lääkehoitonsa kannalta olennaiset asiat.

Asukkaan lääkelista sekä palvelujen toteuttamissuunnitelman asukaskohtainen lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja aina voinnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkityksen tarkistus ja lääkärin vierailu kirjataan aina asukastietojärjestelmään. Lääkelistan ja asukaskohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä yksikössä työskentelevien lääkeluvallisten työntekijöiden kanssa. Lääkehoidon vaikutusten seuranta, poikkeavat tilanteet tai tapahtumat kirjataan asukastietojärjestelmän lääkityshuomioihin. Asukkaan tarvittavana annetut lääkkeet kirjataan lisälääkesivun kautta asukastietojärjestelmään, näin voidaan seurata tietyllä aikajaksolla annettujen lisälääkkeiden määriä.

Lisälääkekirjaus nousee asukkaan päivittäisiin huomioihin (Hilkka). Kirjaajan nimi tallentuu automaattisesti järjestelmään. Opiskelijan kaikki lääkekirjauksiin liittyvät merkinnät hyväksyvät hänen ohjaajansa tai tämän valtuuttama henkilö. Katso PKV- ja N-lääkkeiden kirjaaminen 4. Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen otsakkeen alta.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yksikön johtaja pitää yhteyttä kuntayhtymän sosiaaliohjaajaan ja sosiaalityöntekijään niin puhelimitse kuin sähköpostilla. Asukkaiden asioissa pidetään palavereita tarvittaessa ja palvelusuunnitelmia päivitettyinä. Päivä- ja työtoimintojen kanssa pidetään myös puoli vuosittain yhteisiä palavereita ja ollaan yhteydessä myös tarvittaessa asukkaiden asioissa joko ohjaajiin tai esimiehiin. Honkalammen lääkäri tarkistaa vuosittain asukkaiden lääkelistojen ajantasaisuuden ja lääkärin kanssa ollaan myös yhteydessä tarvittaessa asukkaan terveydentilasta. Kehitysvammaisuuteen liittyvissä sairauden- ja terveydenhoidon asioissa ollaan yhteydessä honkalammen asiantuntijapalveluihin. Asiantuntijapalveluissa on käytössä lääkäreitä, sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, AAC-ohjaaja sekä erialojen terapeutteja. Perussairaanhoidon hoitoon Niinivaaran terveyskeskuksen kautta, jossa osalle asukkaista on määritelty omahoitaja. Lisäksi asukkailla on henkilökohtaisia avustajia. Läheisten kanssa omaohjaajat sopivat kuinka usein läheiset haluavat, että ollaan heihin yhteydessä ja millä tavalla. Yksikön johtaja on läheisiin yhteydessä vähintään puoli vuosittain. Aina tarpeen vaatiessa ollaan läheisiin yhteydessä asukkaan asioiden tai voinnin tiimoilta. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Fysioterapeuttien kanssa yhteyttä pidetään asukkaiden asioissa aina tarpeen vaatiessa ja mahdollisten kuntoutussuunnitelmien laadinnan ja arvioinnin yhteydessä. Lähetämme myös tiedotteen säännöllisesti tilaaja- asiakkaallemme.

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. Kiinteistöpalvelut tuottaa Coor Oy, joka on ostanut palvelut Joensuun talohuollolta.

7. ASUKASTURVALLISUUS (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-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Attendo Mansikissa on sen täyttöasteen mukainen (tällä hetkellä 0,65 indeksi), riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä.

-Yksikön esihenkilö on Susanna Hynninen, joka on koulutukseltaan YAMK sosionomi. 50 % työstä on hallinnollista ja 50 % asukastyötä.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi sekä 12 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 hoiva-avustaja, joka huolehtii Attendo Mansikin siisteydestä.

-Lisäksi yksikössä saattaa olla opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Attendolla on myös Pohjois-Karjalan alueella kiertäviä hoitajia, joista tällä hetkellä 5 on perehdytetty Attendo Mansikin toimintaan ja asukkaisiin, ja he käyvät tekemässä vuoroja Attendo Mansikissa tarvittaessa.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Johtajan poissa ollessa Attendo Mansikissa on sijaistusohje, jota noudatetaan. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Attendolla on oma perehdytysalusta Valo, johon on oma perehdytyskaavake, joka ohjaa työntekijää perehdytyksessä. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät osiot, jotka työntekijän käy läpi varmistaen osaamisen ja ohjelmasta saa osaamismerkkin, kun kunkin osion on työntekijä käynyt onnistuneesti läpi. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun työntekijä on käynyt kaikki asiat läpi, esihenkilö varmistaa vielä osaamismerkkin Valosta ja sen jälkeen pidetään perehdytyksen loppukeskustelu.

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

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Mansikki on rakennettu vuonna 2017 kehitysvammaisten henkilöiden kodiksi. Asukkaille on tarjolla sekä tehostettua palveluasumista että yhteisöllistä asumista.

Palvelukoti on esteeton ja inva-varustein. Huoneet ovat 21 m² ja jokaisella asukkaalla on käytössään oma kylpyhuone. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Yhteisöllinen asuminen toteutuu pihapiirissä olevassa rivitalossa, jossa asunnot on 32 m² ja niissä on oma kylpyhuone, makuuhuone sekä tupakeittiö.

Palvelukodissa on 3 ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat ja keittiö.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista.

Ympäristöstä olemme luoneet kauniin ja kodinomaisen .

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

- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- 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 aidattu piha-alue ja hyvä valaistus sekä 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 asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Kannustamme asukkaitamme yhteisiin

hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.). Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja esteetöntä ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa kodissa että isommassa ryhmässä.

Attendo Mansikissa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan mm. neljä kertaa vuodessa tehtävän puhtauspalvelusuunnitelman mukaisen puhtauspalveluiden laatukierroksen avulla, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

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

Attendo Mansikkiin on hankittu vartijakutsujärjestelmä turvaamaan etenkin yöaikaista yksin työskentelyä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat kutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Kutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja Securitas. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Kutsujärjestelmässä vartijan hälytys tapahtuu painikehälyttimellä yhtä nappia painaen.

Käytössä on kulunvalvonta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovet avataan omalla kulunvalvonnan lätkällä. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Susanna Hynninen

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. Ohjeistus säilytetään toimiston kaapissa samassa kansiossa missä on laiteluettelo.

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

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

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitusvaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Susanna Hynninen ja Riikka Harinen

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset. Ne löytyvät toimiston kaapista ilmoitustaulu materiaali kansioista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asukastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asukastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva sekä asukastietojen hallintaa. Yksikön 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. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Susanna Mankonen
susanna.mankonen@attendo.fi
044 494 2850

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 asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden

pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Helmikuussa 2024 pidimme kehittämispäivän, jolloin pohdimme edellisen vuoden kehittämistavoitteiden onnistumista ja tyytyväisyyskyselyjen pohjalta mietimme vuoden 2024 kehittämistavoitteet.

Läheistyytyväisyys 2023 arviointi; Onnistuimme hyvin tavoitteessamme laittaa tasapuolisesti läheisille kuulumisviestejä ja kuvia asukkaista. Kohtasimme läheiset hyvin.

Tavoitteet vuodelle 2024; Esittäydymme läheisille kun tulevat vierailulle, kohtaamme aidosti ja lämmöllä, olemme yhteydessä matalalla kynnyksellä läheisiin asukkaiden asioissa ja reagoimme läheisten yhteydenottoihin mahdollisimman pian.

Asukastyytyväisyys 2023 arviointi; onnistumisina on tulkien käyttöä asukkailla ollaan tehostettu, omaohjaajuus toimii, asukkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä ja saavat vaikuttaa omiin asioihinsa. Kehitettävää jäi vielä joidenkin asukkaiden kohdalla luottamuksen lisäämiseen, perusturvallisuuden tunteen lisäämiseen.

Tavoitteet vuodelle 2024: haluamme panostaa vieläkin enemmän omaohjaajuuteen, asukkaiden luottamuksen rakentamiseen, konfliktien ehkäisyyn ja sosiaalisten suhteiden sekä kommunikaation tukemiseen.

Henkilöstötyytyväisyys 2023 arviointi; olemme onnistuneet parantamaan yhteishenkeä ja avointa keskustelua entisestään, esihenkilön positiivisen palautteen antaminen on lisääntynyt,

Tavoitteet vuodelle 2024: tiedonkulku, avun tarjoaminen, yhdenmukaistetaan toimintaamme asukkaita kohtaan sekä kommunikaation kehittäminen entisestään.

Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä läheisten iltoja kaksi kertaa vuodessa, jolloin läheiset voivat antaa palautetta ja esittää kehittämisideoita. Toki näitä asioita voi tuoda esille aina kun asioita nousee pintaan

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelujen toteuttamissuunnitelmat. 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, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys 13.5.2024	
Allekirjoitus Susanna Mankonen	Nimenselvennys

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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