

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | | |
|--|--|---|--|
| Palveluntuottaja | | Kunnan nimi: Muurame | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo OY | | Kuntayhtymän nimi: K-S shp:n kuntayhtymä | |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2 | | Sote -alueen nimi: Keski-Suomen shp | |
| Toimintayksikön nimi Hoivakoti Attendo Rantala | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Muurame | | | |
| Ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen – 61 asukaspaikkaa. | | | |
| Toimintayksikön katuosoite Lundintie 3 | | | |
| Postinumero 40930 | | Postitoimipaikka Kinkomaa | |
| Toimintayksikön vastaava esimies Armi Irene Perttula | | Puhelin 044 4943 400 | |
| Sähköposti armi.perttula@attendo.fi | | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 15.2.2012 | | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen | | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | | |
| Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustarvikkeet: Lyreco Toimistotarvikkeet: Lyreco Kiinteistöhuolto: ISS huoltomies Vesa Frilander p. 040-313 0003 t. päivystys 24/7 040-761 9494 Elintarviketoimittaja: Meira Nova | | | |

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

Toiminta-ajatus

Hoivakoti Rantala on 61-paikkainen tehostetun asumispalvelun yksikkö. Asiakkaamme ovat ikääntyneitä, tällä hetkellä pääasiassa Muuramesta ja Jyväskylästä tulevia ikäihmisiä. Tavoitteenamme on turvata asiakkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen asti. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti huomioiden kunkin fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Attendo Rantalassa olemme sitoutuneet noudattamaan tilaajien kanssa sovittuja hoitotyön strategisia tavoitteita ja niistä nousevia toimintaperiaatteita. Toimintaamme ohjaajat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus, luotettavuus sekä tahto uudistaa ja uudistua. Päivittäisessä toiminnassamme vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toimintakykyä aktivoimalla asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti yksilökohtaisen kykynsä mukaisesti. Tuemme asiakkaan toimijuutta sekä osallisuutta luomalla hänelle mahdollisuuden osallistua kaikkeen päätöksentekoon häntä koskevissa asioissa. Hoivakotimme on asukkaidemme loppuelämän koti.

Jokaiselle asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään vähintään puolivuositain ja aina tilanteen oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman tekoon pyydämme aina omaista tai muuta läheistä henkilöä mukaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii päivittäisen toiminnan työkaluna ja ohjaa hoitajia toimimaan iinä määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Henkilöstön osaamista ja sitoutumista vahvistamme täydennyskoulutuksilla sekä parantamalla työsuhte-etuuksia (mm. kattava työterveyshuolto, tyhy-päivät, e-passi). Henkilöstömitoitusta arvioimme jatkuvasti asiakaskunnan hoidon tarpeen mukaan.

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. Attendolla on käytössä ns. uuden erinomaisen palvelun malli, entiseltä nimeltään ERPA/ARVO nykyisin ASKO. Jokaiseen Attendon hoivakotiin on nimetty ASKO-valmentaja. Toimintamallia on kokonaisuudessaan uudistettu ja jatkossa puhummekin ASKO-valmennuksesta (asiakaskokemusvalmennus). Tämä uusi valmennusmalli pohjautuu, kuten Arvo- ja Erpa-valmennuksetkin vahvasti yhteiseen keskusteluun. Asko-valmennuksella on tärkeä tehtävä koko Attendoa koskevassa muutospäivämatkassa; keskustelujen aikana käsittelemme muutospäivämatkan teemoja, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten ja työyhteisönkin kesken. Valmennukset ovat kaikille attendolaisille käytännönläheinen työkalu muutospäivämatkamme toteuttamisessa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

- Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. **Henkilöstöön liittyvät riskit**; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Erityisesti keväällä 2020 Korona-pandemian yllättävä ilmaantuminen vaikutti monella tavalla hoivakotien arkeen ja toteutettaviin toimintatapoihin, mm. henkilöstön liikkumiseen kohdistuneet rajoittamiset, vierailujen estäminen, ulkopuoliset muut käynnit hoivakodilla jne. Koronan uudelleen aktivoiduttua syksyn 2020 aikana on jouduttu miettimään uudenlaiset järjestelyt asukkaiden ja läheisten välillä. Rantalaan on järjestetty yhteen tyhjään ryhmäkotiin vierailutila, jonne on hankittu pleksi tapaamisia varten.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet. Sairaanhoidajat ovat omissa ryhmäkodeissaan pääasiallisessa vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta. Sairaanhoidaja Tiina Karjalainen vastaa lääkelupien päivitysten ylläpidosta ja näyttöjen vastaanottamisesta. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaavat yksikön sairaanhoidajat yhdessä.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit**; Henkilötietojen käsittely, tietoturvakoulutus GDPR on pakollinen henkilökunnalle, ja se suoritetaan sähköisesti työsuhteen alussa mahdollisimman pian.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit**; Henkilöstömitoituksen määrää arvioidaan jatkuvasti asukkaiden hoitoisuuteen liittyen. Erityistilanteet, kuten saattohoito, arvioidaan ja ennakoidaan riittävän ajoissa, jotta henkilöstöä on riittävästi laadukkaan saattohoidon loppuun viemiseksi. Joka yksikössä on joka vuorossa vähintään yksi lääkeluvallinen hoitaja. Tehtäväkuvat on määritelty sekä ammattiryhmittäin. Lisäksi joka vuoroon on lueteltu kuhunkin vuoroon sovitut työtehtävät, joita jokainen vuorossa oleva noudattaa, jos ei muuta sovi.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Rantalassa on tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa. Pääovella kamera ei tallenna, mutta näyttää oven takana olijan johtajan, tiiminvetäjän sekä keittiötä vastapäätä olevan toimiston monitoriin.
- Lääkkeenjako huoneen kameran tallenteet pääsee johtaja näkemään tai tarvittaessa viranomaistaho. Työntekijät kulkevat omilla fleximeillään ryhmäkotien välillä, yleisavainta ei saa viedä talon ulkopuolelle. Esimiehellä, tiiminvetäjällä ja keittiöhenkilökunnalla on tieto missä yleisavainta säilytetään. Liikkuminen Rantalassa ympäristössä on turvallista, ympäristö on viihtyisä. Apuvälineitä on tarpeeseen nähden riittävästi, ja tarvittaessa hankitaan lisää. Tavaraliikenteen aiheuttamat haasteet esim. silloin kun isommat kuormat saapuvat hoivakodille, on aiheuttanut huolta pelastushenkilökunnassa. Olemme saaneet tehtäväksemme miettiä, mikä toinen tila, alakerran ala-aulan sijasta, voisi toimia ns. välivarastona ennen kuin tavarat ehditään purkamaan. Päiväkausia iso tavaramäärä ei voi aulassa olla suuren palokuorman vuoksi. Toistaiseksi sellaista tilaa emme ole Rantalasta löytäneet, joten olemme pakotetut toimimaan samoin kuin ennenkin. Asukassiirroissa ja nostoissa ohjeena on käyttää oikeita apuvälineitä, nostimia yms. ja hyödyntää aina parityöskentelyä kun se vain on mahdollista. Uhkaavasta käytöksestä tehdään aina poikkeama. Asiakkaan ollessa aggressiivinen, tulee tapauskohtaisesti pohtia parasta mahdollista ratkaisua tilanteen laukaisemiseksi, jottei asukkaan t. henkilökunnan turvallisuus vaarannu. Työtaturmasta tehdään aina esimiehelle ilmoitus, joka täyttää tapaturmailmoituslomakkeen ja tulostaa vakuutustodistuksen työntekijälle mukaan työterveyteen menoa varten. Attendon työterveys ostetaan Suomen Terveystalolta. Epäasiallisen käyttäytymisen sekä häirinnän tilanteissa työyhteisölle on jaettu erillinen ohje, mikä on käsitelty kuukausipalaverissa. Asiaan palataan säännöllisin väliajoin yhteisissä palaverissa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** pääasiallinen tiedotuskanava esimiehen, tiiminvetäjän ja muun työyhteisön välillä on Hilikka-asiakastietojärjestelmän viestit –osio, omat Whatsapp –ryhmät sekä syyskuussa 2020 käyttöön otettu ATSO –puhelinsovellus. Mitään asiakasasioita Hilikkaa lukuun ottamatta ei näissä muissa kanavissa käsitellä, ei myöskään yksittäisen työntekijän asioita.

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, laatu poikkeamat ja riskit.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Kirjaukset laadunhallintajärjestelmään tekee Rantalassa laatukoordinaattorina toimiva tiiminvetäjä Mirja Ikonen. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmienä tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään johtajan ja muun työyhteisön yhteistyönä.

Omalvontasuunnitelmaan on (v. 2020 alussa) Korona-pandemian vuoksi lisätty Attendolla käytössä oleva yksikkökohtainen tilankäyttösuunnitelma, missä kerrotaan miten menetellään mikäli Koronaan liittyviä altistumisia tai tartuntoja hoivakodilla havaitaan.

Riskinhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa ja asukkaiden siirtojen välttäminen. Tiedonkulun oikea-aikaisuuteen ja riittävyyteen tulee myös kiinnittää huomiota.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa. Rantalassa hygieniayhteyshenkilönä toimii sairaanhoitaja Anna-Leena Luhanko.

- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille. Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektoita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön (Rantalassa):* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varustoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti

- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

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. Rantalassa raportointi kirjataan paperiselle lomakkeelle, jotka kootaan yläkerran toimiston poikkeama-lokerikkoon, josta tiimin vetäjä-laatukoordinaattori kerää ne kuukausittain ja tekee yhteenvedon Add-systems-järjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Kun tiimin vetäjä on kerännyt poikkeamat paperisilta lomakkeilta laatujärjestelmään ja johtaja on ne käynyt hyväksymässä, ne käsitellään tiiminvetäjän tai sairaanhoitajan johdolla kussakin ryhmäkodissa.
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. Hoivakodin henkilökunta 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 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 asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Rantalassa epäkohta tuodaan joko suullisesti tai kirjallisesti yksikön esimiehelle tiedoksi, joka lähtee tekemään korjaavat toimenpiteet. Mikäli epäkohdalle ei tehdä mitään, epäkohta tulee vielä eteenpäin, joko tilaajille tai Aville. Yksikön toiminnasta vastaava esimies 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 asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Koko henkilökunnalle palaverit pidetään kuukausittain, ryhmäkohtaiset palaverit tarpeen mukaan. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot ovat tallennettuna yksikön omassa sähköisessä Rantala-kansiossa, sen lisäksi muistio jaetaan palaverin jälkeen joko paperiversiona joka ryhmäkotiin t. Hilikka viestit –osion kautta.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Rantalassa yksikön johtaja on tehnyt omavalvontasuunnitelmasta ensin ns. raakaversion, jonka hän jättää työyhteisön luettavaksi ja kommentoitavaksi tietyksi ajaksi. Mahdolliset lisäykset, tarkennukset ym. huomiot käsitellään yhdessä ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Perehdytyksen yhteydessä kerrotaan uudelle työntekijälle velvollisuudesta perehtyä yksikön omavalvontaa sekä muihin suunnitelmiin.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Irene Perttula p. 044-4943 400

Omaavunontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavunontasuunnitelman julkisuus

Omaavunontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Rantalassa on kaksi omavalvontasuunnitelmaa, joista toinen säilytetään yläkerran aulatilassa, toinen alakerran aulatilassa. Uusien asukkaiden läheisiä ohjeistetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma Attendon kotisivuilta tai vaihtoehtoisesti lukemaan paperiversion, mitkä löytyvät aulatilasta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Rantalassa toimimme Jyväskyläläisten asukkaiden osalta Jyväskylän kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Uuden asukkaan tullessa taloon hän kotiutuu rauhassa ensimmäisen viikon ajan, jolloin arviointia ei vielä aloiteta. Toisen asuinviikon aikana asukkaalle suunnitellaan ns. RAI-arviointiviikko, kolmannella viikolla tehdään varsinainen RAI-arviointi. Neljännellä viikolla pidetään arvioinnin pohjalta ns. hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveri, johon myös läheinen voi osallistua. Kokonaisuudessaan asukkaalla tulee olla RAI-arvioinnit ja hopasut tehtynä viiden viikon kuluessa muutosta. Muuramelaisten asukkaiden ollessa kyseessä toimintakykyä arvioidaan RAVA-mittariston avulla. Kun asukas on kotiutunut riittävästi uuteen asuinpaikkaansa, tehdään RAVA-arvio, jonka jälkeen tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tekoon annetaan aina läheiselle mahdollisuus osallistua jollain tavalla (esim. puhelimitse, videopuhelu, TEams jne.). Arvioinnit ja hopasut tulee olla tehtynä neljän viikon kuluessa hoivakodille muutosta.

Rantalassa on omahoitajamalli käytössä. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja sekä varahoitaja. Omahoitaja vastaa pääosin oman asukkaansa omahoitajahetkidistä, pitää aktiivisesti yhteyttä läheisiin, tiedottaa omaisia tulevista asioista, lääkärikäynneistä yms. Omahoitaja on päivävuorossa toimintakykymittausten suunnittelusta, toteutuksesta sekä niiden päivityksistä. Hän huomioi toiminnassaan mm. omat loma-ajat, jolloin huolehtii siitä, että varahoitaja on selvillä mitä asukasasioita on tuona ajankohtajana hoidettava. Omahoitaja viestittää läheiselle hankintojen tarpeellisuudesta jne. sekä on tarvittaessa apuna niiden hankinnassa.

Rantalassa on käytössä mittareista RAI, RAVA, MMSE, sekä tarvittaessa MNA.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Rantalassa toimimme Jyväskyläläisten asukkaiden osalta Jyväskylän kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Uuden asukkaan tullessa taloon hän kotiutuu rauhassa ensimmäisen viikon ajan, jolloin arviointia ei vielä aloiteta. Toisen asuinviikon aikana asukkaalle suunnitellaan ns. RAI-arviointiviikko, kolmannella viikolla tehdään varsinainen RAI-arviointi. Neljännellä viikolla pidetään arvioinnin pohjalta ns. hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveri, johon myös läheinen voi osallistua. Kokonaisuudessaan asukkaalla tulee olla RAI-arvioinnit ja hopasut tehtynä neljän viikon kuluessa muutosta. Muuramelaisten asukkaiden ollessa kyseessä toimintakykyä arvioidaan RAVA-mittariston avulla. Kun asukas on kotiutunut riittävästi uuteen asuinpaikkaansa, tehdään RAVA-arvio, jonka jälkeen tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tekoon annetaan aina läheiselle mahdollisuus osallistua jollain tavalla (esim. puhelimitse,

videopuhelu, TEams jne.). Arvioinnit ja hopasut tulee olla tehtynä neljän viikon kuluessa hoivakodille muutosta. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendon terapiapalveluiden kautta Rantalassa on kahtena päivänä viikossa fysioterapeutti, joka toteuttaa pääasiallisesti ryhmämuotoista toimintaa, tarpeen mukaan myös yksilöllistä fysioterapiaa. Fysioterapeuttimme toteuttaa tarvittaessa myös lääkärin läheteellä lääkinnällisenä kuntoutuksena määrättyä fysioterapiaa asiakkaalle.

Rantalassa on omahoitajamalli käytössä. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja sekä varahoitaja. Omahoitaja vastaa pääosin oman asukkaansa omahoitajahetkestä, pitää aktiivisesti yhteyttä läheisiin, tiedottaa omaisia tulevista asioista, lääkärikäynneistä yms. Omahoitaja on päävastuussa toimintakykymittausten suunnittelusta, toteutuksesta sekä niiden päivityksistä. Hän huomioi toiminnassaan mm. omat loma-ajat, jolloin huolehtii siitä, että varahoitaja on selvillä mitä asukasasioita on tuona ajankohtajana hoidettava. Omahoitaja viestittää läheiselle hankintojen tarpeellisuudesta jne. sekä on tarvittaessa apuna niiden hankinnassa.

Rantalassa on käytössä mittareista RAI, RAVA, MMSE, sekä tarvittaessa MNA.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan mahdollisimman täysimääräisesti jokaisen asukkaalla kohdalla. Tarpeettomia rajoitustoimenpiteitä ei tehdä, ja jos niitä joudutaan tekemään, ne tehdään aina määräaikaisiksi. Lääkäri tekee asiasta kirjallisen päätöksen. Rantalassa tiedostetaan että sairaus ei poista oikeutta tehdä itseään koskevia päätöksiä. Vaativissa tilanteissa pyritään ensisijaisesti löytämään sellainen ratkaisu, mikä mahdollisimman hyvin toteuttaa kaikkia asukkaalla olevia oikeuksia. Tällöin ei valita, kumpi on tärkeämpää itsemääräämisoikeus vai oikeus esim. turvallisuuteen. Pyritään mahdollisimman hyvin takaamaan molempien toteutuminen. Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, 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 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 asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Saatua asiakaspalaute käsitellään välittömästi sen tiimin työntekijöiden kanssa jota palaute on koskenut. Tässä yhteydessä sovitaan toimenpiteet toiminnan korjaamiseksi. Näistä tiedotetaan myös omaisia. Koko työyhteisön kanssa palaute käydään läpi seuraavassa kuukausipalaverissa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Dokumentit ovat johtajan kansliassa työpöydän laatikossa, johon on pääsy johtajan lisäksi tiiminvetäjä Mirja Ikosella. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikön johtaja huolehtii siitä, että omavalvonta toteutuu suunnitellulla tavalla. Asiakastytyväisyyskyselyiden ja läheisten haastattelujen avulla pyritään selvittämään asiakkaan/omaisten ja läheisten tahtoa ja toiveita. Viikoittain järjestettävät omahoitajajohdetut luovat osaltaan mahdollisuuden käydä keskustelua oman asukkaan kanssa heidän toiveistaan. Omahoitajat ovat vähintään kuukausittain yhteydessä oman asukkaan läheiseen. Rantalassa on kehitteillä omais-/läheisneuvoston perustaminen. Tulemme tekemään loppuvuodesta kyselyn omaisille olisiko heissä halukkaita osallistua neuvoston toimintaan. Omaisille lähetetään Attendo-konsernin puolesta läheiskirje säännöllisesti, jossa kerrotaan valtakunnalliset uutiset Attendolta. Yksikkötasolla omaiset tulevat alkusyksystä 2021 lähtien saamaan kuukausittain kirjeen yksikön kuulumisista; toteuttamisesta vastaavat yhdessä tiiminvetäjä sekä yksikön johtaja.

Pyrimme saamaan läheisiä mahdollisimman paljon mukaan Attendo Rantalan arkeen. Toivotamme heidät aina sydämellisesti tervetulleiksi ja tarjoamme kahvikaan myös heille kahvit. Emme odota heidän osallistuvan läheisensä hoitoon, se on hoitajien tehtävä, mutta ilman muuta kannustamme ulkoiluun tms. toimintaan läheisen kanssa. Omahoitaja on velvoitettu huolehtimaan vähintään kuukausittaisista yhteydenotoista läheisiin puhelimitse, kirjeitse t. s-postitse. Näissä puheluissa vaihdetaan kuulumisia läheiseen ja yksikön toimintaan liittyen. Tässä yhteydessä on hyvä tiedustella läheisten toiveita toimintaan liittyen.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämissideiden keräämiselle. Valitettavasti Korona-epidemia on tehnyt näiden tapahtumien järjestämisen mahdottomaksi. Heti kun Korona väistyy, alamme järjestämään näitä tapahtumia säännöllisesti.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Rantalassa kehittämisen kohteita vuodelle 2021-2022 on viriketoiminnan, omahoitajuuden ja läheisyhteistyön kehittäminen.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Mikäli muistutuksia tulee, ne tulee ohjata Jyväskyläläisten asiakkaiden kohdalla perusturvajohtaja Maarit Raappanalle ja muuramelaisten asukkaiden kohdalla vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle Tiina-Emilia Seppäselle.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Eija Hiekka p. 044-265 1080, puhelinaika ma-to klo 9-11. Henkilökohtaista käyntiä varten varataan aika etukäteen, osoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarakatu 4, 40100 Jyväskylä.
Attendon postilasiamiehenä toimii Tiina Andersén, p. 044-494 2410.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Yhteystiedot ovat nähtävillä sekä neuvotteluhuoneen seinällä että ylä- ja ala-aulan taululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tunteuksista 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 ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolivuositain t. kun tilanne on oleellisesti muuttunut. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kirjaamisessa on hyvä seurata LieCaressa olevien fraasien otsikoita, jolloin kirjauksesta saadaan riittävän kattavia.

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

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

Aamiainen tarjoillaan pääsääntöisesti 7-9:30 välillä, lounasruokailu klo 11:30-12:00 välillä, päiväkahvit n. klo 14:00, päivällinen klo 16-17 välillä, iltapala on tarjolla n. klo 19-19:30 välillä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Mikäli on asukkaita, joilla riskinä on paaston ylittyminen yli 11 tunnin, hänelle voidaan tarjota yön aikana ns. yöpalaa mikäli hän haluaa.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian

noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsien pesu ja käsidesinfektion käyttö on ohjeistettu ohjetauluihin ulko-oven yhteydessä. Maskit, hanskat ja käsidesit ovat sisäntuloaulassa helposti nähtävillä ja saatavilla.

Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen. Rantalassa ei ole erikseen nimettyä hygieniavastaavaa, vaan jokainen hoitaja vastaa omalla panoksellaan työn aseptisestä toteutuksesta. Sairaanhoitajia/lääkäreitä/hygeniahoitajaa konsultoidaan (k-s:n shhp) tarvittaessa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Muuramelaisten asukkaiden osalta hammashoito tapahtuu Muuramen hammashoitolassa, jyvaskylälaisten asukkaiden osalta Jyten puolella. Mikäli asukas haluaa, hän voi käyttää tietysti myös yksityisen hammaslääkärin palveluita, jolloin kustannuksista asukas vastaa itse.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Muuramen terveysasema. Lääkäri Anu Kaistinen käy kerran kuukaudessa Rantalassa paikan päällä ja tapaa tarvittaessa kiireellistä kannanottoa tarvitsevia asukkaita. Lisäksi sairaanhoitajat pitävät viikoittaisen palaverin hoitavan lääkärin kanssa puhelimitse, jolloin käydään läpi tarvittavat asukasasiat. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito Muuramen terveysasemalla, iltaisin ja viikonloppuisin päivystyksestä vastaa Keski-Suomen keskussairaala.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, josta annetaan lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohje löytyy 2. kerroksen toimiston OHJEET –kansioista, jatkossa päivitetystä perehdytyskansioista.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Tiedety terveydentilan seuraamiseen liittyvät mittaukset tehdään säännöllisesti ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään, jatkossa myös LifeCareen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon seurannan kokonaisuuden valvonnasta päivävuorossa ovat ryhmäkotien omat sairaanhoitajat.

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 Rantalassa sairaanhoitajat yhdessä. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, käytännössä sairaanhoitajat. Tällä hetkellä Rantalassa työskentelee kuusi sairaanhoitajaa, jotka myös valvoo oman ryhmäkotinsa henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Rantalassa työskentelee aamu- ja iltavuoroissa kolme hoitajaa ryhmäkotia kohden. Vuorossa voi olla lähi- tai sairaanhoitajia, läi- tai sairaanhoitajaopiskelijoita jotka ovat työsuhteessa sekä hoiva-avustajia. Yövuorossa on kaksi lähihoitajaa, yksi kummassakin kerroksessa. Jokaisessa vuorossa tulee olla vähintään yksi lääkeluvallinen henkilö ryhmäkotia kohden, öisin molemmat yöhoitajat ovat lääkeluvalliset. Lääkehoitoa toteuttavat niin lähi- kuin sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat työskentelevät pääosin aamuvuorossa klo 7-15 arkinen, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä. Viikonloput tai pyhäpäivät eivät vaikuta lääkeluvallisten vähimmäismäärään. Kaikki lähihoitajan tai sairaanhoitajan nimikkeillä työskentelevät

työntekijät suorittavat vaaditut lääkehoidon teoriat ja näytöt, jolloin työvuorossa on useita lääkeluvallisia henkilöitä. Näin ollen äkillisten poissaolojen tai lomien aikana riittävä lääkehoidon osaaminen jokaisessa ryhmäkodissa säilyy. Huolellisella työvuorosuunnittelulla, riittäväällä henkilöstöllä, kattavalla sijais- ja keikkalaisverkostolla sekä ryhmäkotien välillä tapahtuvalla työntekijöiden liikkuvuudella turvataan lääkehoidon asianmukainen toteutus.

Rantalassa käytettävistä lääkkeistä suurin osa on suun kautta otettavia lääkkeitä. Myös muita luonnollista reittiä annosteltavia lääkkeitä on käytössä (lääkelaastarit, silmätipat). Lihaksensisäisiä (i.m) ja ihonalaista (s.c.) lääkkeitä voidaan Rantalassa antaa ja ne kuuluvat osaksi lääkehoidon osaamistamme.

Suonensisäistä neste- tai lääkkeitä ei Rantalassa henkilökunnan puolesta toteuteta. Huumausaineita (N-lääkkeet) ja pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia (PKV-lääkkeet) lääkkeitä Rantalassa annetaan laastareina, tabletteina, oraaliuoksina ja saattohoidossa ihonalaispistoksina.

Lääkitys toteutetaan asukaskohtaisesti säännöllisenä eli jatkuvana lääkityksenä, tarvittaessa annettavana tai määräaikaisena lääkityksenä. Vaativimpia lääkehoidon osa-alueita ovat saattohoito, monipistosinsuliinihoitoinen diabetes ja sytostaattipistokset.

Rantalassa ei ole käytössä akuuttilääkevarastoa..

Lääkäripalvelut

Attendon palvelujen tilaajakunnat osoittavat yleensä lääkäreiden/lääkäripalveluiden järjestämisen Attendo-koteihin, joten lääkäripalveluita voidaan toteuttaa hyvin eri tavoin. Tilaajakuntien osoittamat lääkäripalvelut kuvataan Attendo-kotien puitesopimuksissa. Lääkärin fyysisen läsnäolon määrä voi vaihdella, ja konsultaatiomahdollisuus on järjestetty eri tavoin. Attendo myös ostaa lääkäripalveluja tietyillä alueilla, joissa tilaajakunta ei osoita lääkäreitä. Attendo-kotien asukkailla on aina oikeus kunnan tarjoamiin lääkäripalveluihin.

Rantalassa vastuulääkärinä toimii LL Anu Kaistinen Muuramen terveysasemalta edustaen yleislääketiedettä. Yhteys lääkäriin saadaan LifeCare-tietojärjestelmän viestipalvelun kautta kiireettömissä asioissa tai tiedotuksissa. Rantalasta lähetetyt viestit ja tehdyt soitto- ja konsultaatiopyynnöt osoitetaan lähtökohtaisesti Kaistiselle, ellei toisin ole sovittu esimerkiksi loma-aikoina. Vastuulääkärin ollessa tavoittamattomissa, ottaa Muuramen terveysaseman muut lääkärit kantaa akuutteihin asioihin arkisin ma-pe klo 8-20 ja tällöin asiointi tapahtuu soittamalla ta:n ajanvarausnumeroon 014 2662 791.

Klo 20-8, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä akuuteissa lääkäreitä vaativissa tilanteissa voidaan

soittaa kotisairaalan hoidon tarpeen arviointiyksikkö KOHTAan p. 014 266 0610 arvioimaan asukkaan tila. Heillä on mahdollisuus konsultoida lääkäreitä ja antavat hoitajille jatkohoito-ohjeet. KOHTA:n käynnillä mahdollisesti vältytään päivystykseen lähtemiseltä.

soittaa sairaala Novan päivystysnumeroon p. 116 117. Soita numeroon aina ennen päivystykseen lähtemistä.

soittaa hätäkeskukseen p. 112 välitöntä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa (esim. lonkkamurtumat, avomurtumat, aktiiviset verenvuodot, rajut yleistilan laskut)

soittaa päivystävälle perusterveydenhuollon lääkärille sairaala Novaan p. 014 269 3561 (esim. saattohoidon aloitus)

Joka tiistai klo 12:30-13:30 (aika ja päivämäärä saattavat vaihdella) Anu Kaistiselle on varattu aika Rantalassa asukkaiden asioille. Loma-aikoina vastaava käyntiaika on voitu sopia toisen lääkärin vastaanotolle. Rantalasta tulee Muuramen terveysasemalle sairaanhoitaja käymään asukkaiden ajankohtaisia asioita läpi. Käynnillä on esimerkiksi mahdollista näyttää kuvia ihomuutoksista, keskustella lääkityksen muutostarpeista

ja vasteista. Toisinaan käynti voidaan järjestää myös puheluna. Vastuulääkäri pyrkii käymään resurssien puitteissa Rantalassa kotikäynnillä kerran kuukaudessa kesäkuukausia lukuun ottamatta. Jos Rantalalan asukkaalle tulee tarve tavata lääkäri, varataan aika Muuramen ta:n ajanvarausnumerosta.

LÄÄKEHOIDON TURVALLISUUS

Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen

Kunkin Attendo-kodin lääkehoitoprosessiin liittyy yksilöllisiä riskejä. Niiden tunnistaminen ja kirjaaminen sekä tämän tiedon tuominen käytäntöön muun muassa perehdytyksessä ovat Attendo-kodin ennakoivan riskienhallinnan ja lääkitysturvallisen kulttuurin edellytys. Riskikohdat voivat vaihdella asukaskunnan ja sen vaihtelevan palvelutarpeen sekä henkilökunnan profiiliin vuoksi myös muutoin samanlaisten Attendo-kotien välillä.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Jyväskyläläisten asukkaiden kirjaukset tehdään LifeCareen, muuramelaiset asukkaat kaikilta osin Hiikka-asiakastietojärjestelmään. Tiedottamisen kanavana työyhteisön jäsenten välillä toimii Hiikka viestit –osio. Lisäksi kuukausittain järjestettävät henkilöstöpalaverit toimivat tiedottamisen ja yhteisten asioiden käsittelyn tärkeänä kanavana. Asiakkaan tullessa Rantalaan tehdään asiakastietojärjestelmään tarkat tulokirjaukset. Asiakkaan tilanne käydään läheisen läsnäollessa läpi ja sovitaan yhteiset käytännöt sekä toimintavat. Tällöin sovitaan mm. miten läheinen toivoo yhteydenotot tapahtuvan. Samoin asiakkaan siirtyessä muualle tehdään tarkka lähtökirjaus sekä toimitetaan tarvittavat dokumentit asukkaalle uuteen hoitopaikkaan. Asiakkaan tietoturvaan liittyvät ohjeet käy jokainen työntekijä läpi suorittamalla heti työsuhteen alussa GDPR-koulutuksen, mikä on pakollinen kaikille. Yhteistyökumppaneitamme ovat mm. Muuramen seurakunta, Gradia, Jamk, Muuramen lukio, KOHTA-yksikkö (äkillisiin sairaustapauksiin liittyen mahdollisuus saada paikan päälle), Muuramen apteekki, Muuramen tk sekä keski-suomen keskussairaala.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä.

Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta. Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustarvikkeet: Lyreco

Toimistotarvikkeet: Lyreco

Kiinteistöhuolto: ISS huoltomies Vesa Frilander p. 040-313 0003 t. päivystys 24/7 040-761 9494

Elintarviketoimittaja: Meira Nova.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta 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 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. Viranomaistahon edellyttämä henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,61 tt/asukas, tällä hetkellä mitoitus on 0,63. Henkilöstön kokonaismitoitus Rantalassa on tämän asiakirjan päivytyksen aikaan (07/21) 0,74.

Yksikön johtajana toimii Armi Irene Perttula, joka on koulutukseltaan kuntoutuksen ohjaaja (YAMK). Ylemmät jatko-opinnot on tehty sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Ikäänntyneiden kanssa työskentelystä on noin 25 vuoden työkokemus.

Yksikössä 3 tällä hetkellä sairaanhoitajaa, joista 1 tekee 100% työaikaa ja kaksi 80 % työaikaa. Luvissa vähimmäismäärä sairaanhoitajille on määritelty 4 sairaanhoitajaa mutta rekrytoinneissa on ollut kovasti haastetta eikä riittävästi ole sairaanhoitajia saatu rekrytoitua. Hoitohenkilökunnasta eniten on lähihoitajia sekä lh-oppisopimusopiskelijoita, hoiva-avustajia sekä lh- ja sh- opiskelijoita. Hoiva-avustajia on tällä hetkellä 4. Äkillisiin poissaoloihin sijaisten saaminen on ollut varsin haastavaa, koska alalla vallitsee vaikea hoitajapula. Keittiöllä on 2 kokkia, jotka työskentelevät ma-su välillä, vaatehuollossa ym. avustavissa tehtävissä työskentelee 2 henkilöä, sekä täydelle työajalla ma-pe 1 siistijä. Lisänä meillä on lähihoitajaopiskelijoita ja sh-opiskelijoita keikkaluontoisessa työssä sekä 4 oppisopimuksella opiskelevaa lähihoitajaopiskelijaa.

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 sijaista. Rantalassa sijaisjärjestelyistä vastaa arkisin tiiminvetäjä Mirja Ikonen, iltaisin ja viikonloppuisin ryhmäkodin oma henkilökunta ja äkillisissä poissaoloissa sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Mikäli sijaista ei ole saatavilla, sovitaan yhdessä ryhmäkotien hoitajien kanssa kuka lähtee paikkaamaan mistäkin yksiköstä vajaalla toimivaa ryhmäkotia. Tämä käytäntö on toiminut Rantalassa nykyisin hyvin, ryhmäkodit kantavat vastuun yhteisesti.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään 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.

Rekrytoinnin toteutuksesta vastaa yksikön esimies. Hän huolehtii yhdessä tiiminvetäjän kanssa että jokaisella uudella työntekijällä on tulostettu perehdytyskortti jota käydään suunnitelmallisesti läpi. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsuostimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa erikseen nimetty kokenut työntekijä. Hän huolehtii yhdessä tiiminvetäjän kanssa että jokaisella uudella työntekijällä on tulostettu perehdytyskortti jota käydään suunnitelmallisesti läpi. Lääkehoitoon ja siihen liittyvien prosessien läpi käyminen kuuluvat sairaanhoitajan vastuualueisiin. Tiedot organisaatioon ja työsuhteeseen liittyvät asiat käy yksikön johtaja läpi uusien työntekijöiden kanssa.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

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 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 yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Rantalan ympäristö on esteetön. Rakennus sijaitsee Muuramessa Kinkomaan alueella aivan Päijänteen rantamaisemissa.

Sisustuksessa on huomioitu, että huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi sekä:

- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistäänYksikkö toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 61 asiakaspaikkaa.

Huoneet ovat 21 m² (45 kpl), ja 26 m² (16 kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Huoneissa on perusvarustuksena verhot, sähkösänky ja yöpöytä.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (3 x 15 asukasta sekä 1 x 16 asukasta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat normaalikulkemiseen riittävän leveitä.
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät v. 2019 pihan peruskorjauksen yhteydessä uusittu maisema-aitaus, mikä kiertää koko pihan, tämä lisää asukkaiden turvallista liikkumista piha-alueella. Piha-alueella on myös hyvä valaistus. Pihapiiristä on luotu kodikas kokonaisuus. Pihassa on useampia istuskeluryhmiä aurinkovarjoineen, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

Rantalassa vaatehuolto toteutetaan rakennuksen kahdessa eri pyykkihuoneessa, joista toinen sijaitsee alakerrassa, toinen yläkerrassa. Pesu- ja kuivauskoneet on uusittu v. 2019. Yksikössämme avustavissa tehtävissä olevat kaksi henkilöä vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta, hoitajille ei pyykin vastuuvuoroja suunnitella. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan itse.
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuititukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soitto-kello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, rekisteriseloste on näkyvillä lääkehuoneen sisäpuolella ovessa. 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. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Armi Perttula
armi.perttula@attendo.fi
p. 044-4943 400

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.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit, sähkösängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sh huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksiköllä on varsin kattava apuvälinevalikoima omasta takaa, ja niitä hankitaan aina tarpeen mukaan. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Armi Irene Perttula p. 044-4943 400

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. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

Hoivakodin johtaja Armi Irene Perttula p. 044-4943 400

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, 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 palavereissa 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 2020 ja tullaan toteuttamaan seuraavan kerran syyskuussa 2021.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|---|----------------|
| Omaevalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys | |
| Muuramessa 04.04.2023 | |
| Allekirjoitus | Nimenselvennys |
| | Irene Perttula |

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_lastensuoj_laatusuos_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/opus_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/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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 omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.