

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
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	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	13
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	13
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ	14
RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	14
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	15
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	15
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA,	16
PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	16
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	16
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	17
4.4.1 HENKILÖSTÖ	17
4.4.2 TOIMITILAT.....	19
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ	20
OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	20
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA	20
TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	20
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	21
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	22
11. LÄHTEET.....	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Järvenpää	
Yksityinen palveluntuottaja		Hyvinvointialueen nimi: Keusote hyvinvointialue	
Nimi: Attendo/Attendo Villa Kivi		Sote -alueen nimi: Keusote hyvinvointialue	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 217763-8			
Toimintayksikön nimi			
Attendo Villa Kivi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen			
Järvenpää / Keusote hyvinvointialue, PL 46 05801 Hyvinää			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä			
Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva, 56 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite			
Kiviojantie 12			
Postinumero		Postitoimipaikka	
04430		Järvenpää	
Toimintayksikön vastaava esimies		Puhelin	
Noora Rantanen		045 6164980	
Sähköposti			
noora.rantanen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)			
23.6.2015			
Palvelu, johon lupa on myönnetty			
tehostettu palveluasuminen-vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova			
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy			
Kiinteistöhuolto: Coor Oy			
Kampaaja: Kampaamo Maj			
Jalkahoitaja: Järvenpään Jalkaterapia Oy- Jalkaterapeutti Katja Tuominen			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Villa Kivi on yksityinen sosiaalipalvelualan yritys, jonka tarkoituksena on tuottaa luotettavien kumppaneiden kanssa turvallista ja kodikasta ikäihmisten asumista ja hoivaa Uudellamaalla. Pyrimme asukkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen. Jokaiselle asukkaalle tehdään hänen näköisensä hoito- ja palvelusuunnitelma. Jokainen asukas on ainutkertainen, tunteva ja pienillä arjen valinnoilla voimme luoda asiakkaidemme tunnemuistiin positiivisia kokemuksia välittämisestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Tavoittemme on välttää sairaalasiirtoja erityisesti elämän loppuvaiheessa ja näin mahdollistaa jokaiselle asukkaalle hyvä ja arvokas kuolema tutussa ja turvallisessa ympäristössä hoivakodissamme.

Pääkohderyhmämme on muistisairauksia sairastavat ikäihmiset, joiden avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa ja jotka tarvitsevat ympärivuorokautista valvontaa, huolenpitoa ja hoivaa. Hoivakotimme ovat asiakkaidemme koteja, joissa heidät kohdataan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti, turvallisessa ympäristössä.

Attendo Villa Kivessä on 56 tehostetun asumispalvelun paikkaa. Olemme laatusertifioitu koti toimintamme ollessa luontoperustaista. Keskeistä on luontokokemus, joka suunnitellaan luonnon hyvinvointivaikutusten perustalle asukkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteutamme eläin-, puutarha- ja kasvimaa-avusteisuutta sekä hyödynämme luontomateriaaleja erilaisissa toimintatuokioissa.

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. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja toimii yksikössämme ohjeistaen ja tukien koko työyhteisöä, niin että kaikilla työntekijöillä on työvälineet kaikenlaisiin kohtaamisiin.

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.

Välittämisellä 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.

Noudatamme yksikössämme Attendon kymmentä eettistä periaatetta, joiden mukaisesti

- asiakkaidemme tarpeet ja toiveet ohjaavat työtämme
- kohtaamme läheiset empaattisesti, myötäeläen
- ja tuemme heitä tarvittaessa
- hyvä laatu on toimintamme kivijalka
- kannamme sadan prosentin vastuuta asioista, joista tulemme tietoiseksi

- työskentelemme hyvässä yhteistyössä tilaajien kanssa ja noudatamme tehtyjä sopimuksia
- kunnioitamme lakeja, määräyksiä, toimilupia ja eettisiä ohjeitamme
- arvostamme monimuotoisuutta emmekä hyväksy minkäänlaista syrjintää
- päätöksemme perustuvat läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen
- edistämme jatkuvaa oppimista ja kehittämistä
- suojelemme yrityksemme mainetta ja sen omaisuutta.

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, (vastuuhenkilönä johtaja); infektiot ja tarttuvat taudit (vastuuhenkilönä sairaanhoitajat)
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet (vastuuhenkilönä johtaja ja sairaanhoitajat)
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle (vastuuhenkilönä johtaja)
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat (vastuuhenkilönä johtaja)
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat (vastuuhenkilönä johtaja, turvallisuusvastaava sekä koko henkilökunta)
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** tiedonkulku asukasasioissa vuorosta toiseen, jokainen työntekijä vastaa

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Vastuuhenkilöt perehtyvät muita syvällisemmin tehtäväalueeseensa, hoitavat alueensa käytännön tehtäviä ja opastavat muita.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntatautiin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieneiaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Attendo Villa Kivessä noudatetaan Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön sekä Attendon ohjeistusta.

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. 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 infektiotutkijoiden kanssa.
- 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 infektiota.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaikaishoidon-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 suojarusteilla 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 suojarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuokset kannattaa ennakoita 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.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkemien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- 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 työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset kirjataan ilmoituksia varten oleville lomakkeille. Lain mukaan hoivakodin henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava hoivakodin vastuuhenkilölle, mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoivan ja palvelun toteuttamisessa. Toiminnasta vastaava ilmoittaa asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan riippuen tapahtumasta, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Hoivakodin johtaja käsittelee kirjatut poikkeamat ja vastaa tapahtuman analysoinnista, korjaavista toimenpiteistä sekä tarvittaessa ohjeistuksen tai toimintatapojen muuttamisesta. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
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. Miten yksikössänne korjaavia toimenpiteitä seurataan? 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. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta ja suullisesti. 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 anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli. Hilikka-asukastietojärjestelmän ”Viestit” osiossa. Henkilöt, joilla ei ole Hilikka-tunnuksia saavat muistion tulosteena.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse

muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavonntasuunnitelma on laadittu yksikön esimiehen, tiiminvetäjien sekä paikalla olleiden työntekijöiden toimesta. Omaavonntasuunnitelman läpikäyminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä.

Yksikön esimies

Hoivakodin johtaja Noora Rantanen.

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla ja perehdytyskansiossa N-asemalla. Lisäksi omaavonntasuunnitelma löytyy Attendo Villa Kivi nettisivulla, www.attendo.fi

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Villa Kivessä hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja mahdollisuuksien mukaan läheisen kanssa. Omahaotaja arvioi voimavara- ja hoivasuunnitelman toteutumista ja päivittää sen tarvittaessa, vähintään kuitenkin kaksi kertaa vuodessa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroista, niiden vahvistamisesta ja avun tarpeesta. Villa Kivessä asukkaan palvelutarpeen arviointiin käytetään kaksi kertaa vuodessa tehtävää toimintakyvyn RAI-mittaria, MNA-ravitsemustestiä sekä MMSE-muistitestiä. Tarpeen mukaan käytetään mm kipuasteikkaa, painehaavauma riskiarviointia ja GDS-masennustestiä.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Asiakasta ja tämän omaista kehoitetaan tutustumaan hoivakotiimme jo ennen muuttoa ja jo tällöin he voivat kertoa arviotaan palvelutarpeesta ja odotuksistaan hoivakotiasumiselle. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen.

Villa Kivessä hoitosuunnitelman laatii ja päivittää pääsääntöisesti omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla tavalla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Lisäksi hoivakodin fysioterapeutti seuraa ja arvioi säännöllisesti ja laaja-alaisesti asukkaiden toimintakykyä osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Kunnioitamme asiakkaan oikeutta omaan kotiin ja yksityisyyteen. Asukas voi kalustaa ja sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla omilla huonekaluilla ja tutuilla esineillä. Vierailuajaksi ei ole rajattu, vaan asiakkaat voivat ottaa kodissaan vieraita vastaan itselleen parhaiten sopivina ajankohtina.

Asukas osallistuu oman palvelutarpeensa arviointiin ja hoidon suunnitteluun. Hyödynämme käytettävissä olevia tietoja asukkaan elämänsästä. Asukkaan toiveita kysytään, niitä kuunnellaan ja niihin reagoidaan. Tämä näkyy esimerkiksi asukkaan vuorokausirytmien kunnioittamisena, asukkaalle mieleisten puuhien mahdollistamisena ja asukkaiden lempiruokatoiveiden toteuttamisena. Järjestämme yhteisökokouksia, joissa asiakkaat saavat esittää toiveitaan ja ehdotuksia hoivakodin toimintaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma osa-alueet itsemääräämisoikeuden näkyminen:

Päätöksentekokyky: kuunnellaan asukkaan toiveita, annetaan tehdä valintoja ja keskustellaan niistä asukkaan, läheisen ja henkilökunnan kesken, etenkin jos päätöksentekokyky on rajoittunut, eivätkä valinnat olisi asukkaalle turvallisia.

Fyysinen toimintakyky: asukkaan voimavarojen tunnistaminen ja keskustelu asukkaan omasta ja henkilökunnan sekä läheisten arvioista mahdollisimman turvallisen liikkumisen toteuttamiseksi. Huomioidaan asukkaan mielipide ja tavat peseytymisen ja pukeutumisen suhteen. Asukas saa valita käykö saunassa vai suihkussa. Häntä kannustetaan ja huolehditaan hygieniatason riittävydestä.

Aktiivisuus: keskustellaan asukkaan mielenkiinnon kohteista ja mielitekemisestä. Kunnioitetaan asukkaan tahtoa yhteisiin aktiviteetteihin, ulkoiluun ja yhdessäoloon osallistumisessa. Huomioidaan asukkaan vuorokausirytmitys, turvallisen lääkehoidon toteutuminen ja ulkoilun ja liikunnan terveysvaikutukset.

Mielenterveys: asukkaan ja läheisen kanssa keskusteltu iloa ja tyytymättömyyttä tai pahaa mieltä aiheuttavista asioista ja tilanteista.

Terveystila ja lääkitys: asukkaan kokemus nykyisten sairauksien vaikutuksesta elämänlaatuun. Asukkaan kokemus lääkityksen tarpeellisuudesta, avuntarpeesta lääkehoidon toteutukseen sekä tarvittaessa lääkärin kannanotto ja päätöksen perustelu.

Ravitsemus (syöminen ja juominen): ruokavalion ja tottumusten huomioiminen, ruokailujen ajoittaminen asukkaan toiveiden ja vuorokausirytmien mukaan (esim aamupalan ajankohta). Huomioitava tarvitseeko asukas apua ruokailussa, tarvittavat apuvälineet omatoimisuuden tukemiseksi, mieliruoat ja juomat, riittävän ravitsemuksen arviointi, kannustus, tarvittaessa esim nestelistan käyttö.

Turvallisuus: asukas saa päättää pidetäänkö huoneen ovi lukittuna vai auki, tarvittavat apuvälineet huolehditaan ja hoitajan tuki niiden turvallisessa käytössä.

Rajoittaminen: mikäli ilmenee tarvetta rajoittamistoimenpiteille asukkaan turvallisuuden takia, keskustellaan siitä asukkaan ja läheisen kanssa. Lääkäri tekee päätöksen terveysriskin minimoimiseksi ja kirjaa asian Pegasos-järjestelmään ja hoitaja Hilka-järjestelmään.

Pidätyskyky: taustatiedot, asukkaan ja mahdollisesti läheisen näkemys avun tarpeesta. Huomioidaan toimintakyky ja sen ylläpitämiseksi tarvittavat toimet asukkaan puhtauden tunteen ylläpitämiseksi. Pohditaan, herätetäänkö esim. yöllä wc käynnille.

Läheisyhteistyö: asukkaan toive läheisyhteistyöhön, asukkaan toiveet esim. kampaajan ja/tai jalkahoitajan palveluista, läheisen näkemys ja toiveet yhteistyön toteuttamisesta.

Elämän loppuvaiheen tahdonilmaisu: avoin keskustelu ja kirjaaminen tahdon ilmaisusta yhdessä asukkaan, läheisten ja omahoitajan/sairaanhoitajan kanssa, hoitotahdon kunnioittaminen, hoitotahdon kunnioittaminen elämän loppuvaiheessa. Tarvittaessa lääkärin tuki.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Ensisijaisesti pyrimme mahdollistamaan kaikille asukkaille henkilökohtaisen vapauden ja koskemattomuuden sekä oikeuden yksityiselämään ja löytämään sellaiset toimintamenetelmät, ettei rajoittamiseen tarvitse mennä. Jos joudumme näitä oikeuksia rajoittamaan, perustuu toiminta aina asukkaan tai toisten asukkaiden ja henkilökunnan selkeän turvallisuuden ja hyvinvoinnin rajoittamiseen. Rajoittamistoimet ovat siis aina harkittuja ja perusteltuja ja ne toteutetaan eettisesti hyväksyttävällä ja asukasta kunnioittavalla tavalla. Rajoittamistilanteessa henkilökunta seuraa asukkaan vointia ja reagoimista rajoitteeseen ja varmistaa, ettei se aiheuta asukkaalle levottomuutta tai ahdistusta. Yleensä rajoittamistoimet liittyvät asukkaan muistisairauteen tai muun sairauden aiheuttamaan väliaikaiseen liikunta- tai toimintakyvyn vajaukseen.

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 käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Rajoittamistoimenpiteiden keston seuranta on sairaanhoitajan vastuulla. Rajoittamistoimenpide määrätään korkeintaan 3kk:n ajaksi. Villa Kivessä yleisin syy rajoittamistoimenpiteiden käyttöön on vuoteen laitojen ylhäällä pito itsenäisen liikuntakyvyn menettäneillä asukkailla. Toinen yleinen syy on haaravyön käyttö asukkaan tuolista valumisen estämiseksi. Joissain tapauksissa asukkailla on käytössä hygienihaalari. Turvallisuuden takaamiseksi yksiköiden ulko-ovet pidetään lukittuina. Ulkoilupiha on aidattu turvallisiksi.

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).

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on yksi hyvän hoitomme periaatteista. Toimimme siten, että asiakkaiden asema, oikeudet ja oikeusturva toteutuu. Vastuu tästä on jokaisella työntekijällä kaikessa toiminnassa. Edellytämme asiallista käyttäytymistä ja toimintaa henkilökunnalta, asukkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja kaikilta muilta, jotka hoivakodissamme käyvät. Kaikenlainen epäasiallinen kohtelu on hoivakodissamme kielletty ja asian suhteen noudatamme 0- toleranssia. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi ja asia keskustellaan asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Muistisairaaseen asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua on luottamuksellisessa suhteessa tapahtuva teko tai tekemättä jättäminen, joka vaarantaa tämän asiakkaan hyvinvoinnin, turvallisuuden tai terveyden. Kaltoinkohtelu voi ilmetä monella tavalla, mm. fyysisenä väkivaltana, seksuaalisena hyväksikäyttönä, taloudellisena hyväksikäyttönä, hoidon ja avun laiminlyöntinä, oikeuden rajoittamisena tai loukkaamisena tai ihmisarvoa alentavana kohteluna.

Jos henkilökunnan jäsen kohtelee asiakasta loukkaavasti tai epäasiallisesti, on henkilökunnan ilmoitettava asiasta hoivakodin johtajalle. Jos epäillään, että asiakkaan omaisen tai läheinen kohtelee asiakasta kaltoin hoivakodissa

käydessään tai asiakkaan ollessa kotilomalla, tulee asiasta informoida hoivakodin johtajaa, joka järjestää hoitoneuvottelun, jossa asia otetaan esille. Jos hoivakodin toinen asiakas kohtelee asiakasta epäasiallisesti, on asiasta informoitava hoivakodin johtajaa, joka suunnittelee ja ohjeistaa toimintaohjeet epäkohdan poistamiseksi, epäasiallisesti käyttäytyneen asiakkaan kokonaistilanne arvioidaan moniammatillisesti pyrkien tunnistamaan asiakkaan käyttäytymiseen johtaneet syyt ja pureutumalla niihin.

Villa Kivessä emme hyväksy asiakkaan kaltoinkohtelua. Jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus on puuttua havaitsemaansa kaltoinkohteluun. Mikäli joku henkilökunnasta huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan (esimerkiksi puute asiakasturvallisuudessa, asiakkaan kaltoin kohtelu tai muut asiakkaalla haitalliset toimet) tai ilmeisen epäkohdan uhan, tulee hänen ilmoittaa asiasta viipymättä sekä kaltoin kohtelevalle että hoivakodin johtajalle. Hoivakodin johtajan tulee ilmoittaa asiasta kaupungin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja tulee selvittää asiaa yksikössä ja ryhtyä asiassa tarpeellisiin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Henkilökunnalta edellytetään sitoutumista Attendo Oy:n pelisääntöihin ja eettisiin ohjeisiin.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma 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 potilasasiainmieshen.

Muistutukseen johtanut tilanne käydään läpi henkilökunnan kanssa mahdollisimman pian asian tultua ilmi ja ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Asiat käydään läpi, kun selvitys on annettu ja asiasta tehdään päätös.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yhteistyö läheisen kanssa on tärkeä voimavara asukkaan hyvän elämän toteutumisessa. Läheiset pyydetään hoitoneuvotteluihin. Heillä on mahdollisuus tavata lääkäri ennalta sovitusti tai jättää lääkärille soittopyyntö. Läheinen voi osallistua halutessaan yhteisesti sovitun mukaisesti hoitotoimenpiteeseen, asiointeihin, ulkoiluun ja henkilökohtaisiin hankintoihin. Osa Villa Kiven asukkaista pystyy muodostamaan oman näkemyksensä saamastaan hoivasta ja hoivakodin toiminnasta. Mikäli asukkaan terveydentila ei mahdollista sitä, että asukas pystyisi kertomaan toiveistaan omaiset välittävät asukkaalle tärkeitä asioita.

Poikkeuksetta monella Villa Kiven asukkailla vieraillee omaisia säännöllisesti. Vierailujen aikana läheisiä käydään tapaamassa. Omahoitaja on yhteydessä läheiseen kerran kuukaudessa omaisen toivomalla tavalla. Tavoitteena on kertoa asukkaan kuulumisia yhdessä koetuista hetkistä. Sairaanhoidtaja tai omahoitaja on yhteydessä asukkaan terveydentilaa tai lääkitystä koskevissa asioissa. Johtaja lähettää muutamia kertoja vuodessa läheiskirjeet, joissa kerrotaan ajankohtaisista asioista ja tapahtumista. Äkilliset tiedotettavat asiat hoidetaan joko soittamalla tai lähettämällä sähköposti läheiselle asian kiireellisyys huomioiden. Muutaman kerran vuodessa vietetään terveysturvallisuus huomioiden omais-/läheisiltä ja tehdään retkiä alueella vallitsevia rajoittamisohjeita noudattaen. Läheisellä on mahdollisuus soittaa hoivakotiin tai johtajalle saadakseen puhua mieltä askarruttavista asioista.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan muistiin, 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. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Tärkeiksi tavoitteiksi kirjataan säännöllinen yhteydenpito läheisiin ja 100 % vastuunotto omahoitajan vastuista ja työvuoron tehtävistä.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue/kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää
tai kirjaamo@keusote.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovittelevassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Palvelu on asiakkaille maksuton. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä Villa Kiven ilmoitustaululla.

Sosiaalitaito
040 833 5528
potilasiamies@sosiaalitaito.fi
Sibeliuksen katu 6 A 2, 04400 Järvenpää

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

Jos olet tyytymätön palveluun etkä saa yrityksestä vastausta mieltä askarruttaviin asioihin, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9.00–15.00.

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 poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään ja siihen vastataan viipymättä, viimeistään neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

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 voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään.

Villa Kivessä jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asukkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä toimintakykyä estävät / rajoittavat tekijät. Tämän lisäksi tehdään suunnitelma hyvinvoinnin edistämiseksi. Suunnitelman lähtökohtana on asukkaan hyvä ja turvallinen elämä hoivakodissa. Suunnitelmia päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan motivoimalla häntä omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen. Asukasta kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiinsa ja läheisiinsä sekä säilyttämään aikaisemmat harrastuksensa mahdollisuuksien mukaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuu kuukausiohjelman mukaisesti. Kuukausiohjelma on nähtävissä tiimien ilmoitustaululla ja hoivakodin facebook-sivuilla. Työntekijät järjestävät yhteisiä toimintatuokioita, kuten jumppaa, teema-askartelua, yhteislaulutuokioita. Asukkailla on oikeus päättää osallistumisestaan. Kutsumme tilanteen mukaan ulkopuolisia vierailijoita, kuten lauluryhmiä ja muita esiintyjiä. Seurakunta järjestää asukkaille säännöllisesti hartaushetkiä. Jokaiselle asukkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun päivittäin tai viikottain asukkaan terveydentila huomioiden.

Villa Kivessä toteutetaan luontolähtöistä arjen toimintaa mm. puutarha-, eläin-, piha- ja luontoavusteisesti. Käytössä on myös aistihuone. Olemme Green Care Finlandin jäsen, Hoivakoti Villa Kivelle on myönnetty Luonto Voima-laatumerkki palvelulle ”Onnenhetkiä luonnosta muistisairaiden arkeen”.

Asukkaan itsemääräämisoikeus ja voimavarat otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. 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 omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidon ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Suunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan suhteessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. Omahoitaja ja sairaanhoitaja arvioivat tavoitteiden saavuttamista, päivittävät niitä tarpeen mukaan ja suunnittelevat hoitotyön keinoja niiden saavuttamiseksi. RAI-arvion tuloksia arvioimalla saadaan kattavasti tietoa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistymisestä. Villa Kivessä kaksi kertaa vuodessa tehtävän RAI-arvion avulla seurataan asukkaan toimintakykyä. Ravitsemustilaa seurataan painokontrollein kuukausittain sekä vähintään 2 kertaa vuodessa tehtävällä MNA arviolla sekä päivittäiskirjaamisilla. Lääkehoidon seuranta ja siihen liittyvät mittaukset (esim verensokeri ja verenpaine) kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Lääkehoidon vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti ja havainnot kirjataan Hilikkaan. Poikkeavista havainnoista informoidaan sairaanhoitajaa. Sairanhoitaja ilmoittaa havainnot lääkärille lääkärinkierrolla tai tarvittaessa päivystävälle lääkärille.

Omahoitajan 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 omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin selvitämme hänen ruoka-aineallergiansa, erityisruokavaliot sekä muut ruokailuun ja ravitsemukseen liittyvät tekijät ja mahdolliset rajoitukset. Näiden tietojen pohjalta suunnitellaan asukkaan yksilöllinen ruokavalio ja suunnitelma ruokailun toteuttamiseksi. Ruokalistojen suunnittelussa huomioidaan ikääntyneiden ravitsemussuositukset sekä asukkaiden toiveet ja tottumukset. Ruoan mauttavuus ja syömisen helppous, sekä riittävän lyhyet ateriovälit ovat tärkeitä keinoja, joilla tuetaan asukkaiden ravitsemustilaa. Asukkaita kannustetaan juomaan riittävästi tarjoamalla erilaisia juomia (vesi, mehu, maito, piimä, tee, kahvi) riittävän usein. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Villa Kivessä on oma keittiö, josta vastaa ammattitaitoinen henkilökunta oman emännän myötä. Keittiössämme on mahdollisuudet tehdä kaikkia yleisimpiä erityisruokavaliota. Aamiaista tarjotaan liukuvasti klo 7–10 välillä ja välipalaa varhaisen aamiaisen nauttineille tai sitä toivoville on tarjolla aamupäivällä. Lounas on klo 11.30, päiväkahvi klo 14.30 ja päivällinen klo 16.30. Iltapalaa tarjotaan klo 18.40–21.00. Yöhoitaja antaa tarvittaessa iltapalaa, yöpalaa tai varhaista aamiaista. Yöhoitaja voi tarjota yöpalaa läpi yön. Yöaikainen paasto on enintään 11 tuntia.

Asukkaiden ravitsemustilan arviointi on säännöllistä. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Havainnoimme asukkaiden ruokailuja, ruoan ja nesteiden maistuvuutta sekä seuraamme asukkaiden painoa/painoindeksiä vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa 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.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Yksikköön on nimetty hygieniavastaava, joka seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja työntekijöiden toimintaa hygienian toteuttamisessa ja ylläpitämisessä.

Hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä. Hyvistä hygieniakäytänteistä huolehditaan ja siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti tartuntojen ennalta ehkäisemiseksi. Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan, käytetään tarpeen mukaan suojaesiliinoja, suunenäsuojia ja/tai erityiskäsineitä hoitotilanteissa ja pyykkihuollossa. Asukkaiden voimien muutoksissa ollaan herkästi yhteydessä lääkäriin ja asukkaiden siirtoja ulos talosta pyritään välttämään ja asukkaat hoidetaan omissa huoneissaan. Käsihygienian merkitystä korostetaan erityisesti niin asukkaille, työntekijöille kuin talossa vierailevillekin. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat ja ruokailussa avustavat huuhtelevat kätensä käsidesinfektioaineella. Henkilökunnan työasut ovat siistit ja asianmukaiset. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi suoritettuna. Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Hygieniavastaava vastaa yksikön hygieniasuunnitelman ajantasaisuudesta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

Kaikki pyykki pestään Villa Kivessä. Asukkaiden vaatehuolto toteutetaan pienryhmäkotien laitospesukoneilla hoitoapulaisen sekä hoitajien toimesta ja liinavaatteet yms. pestään hoivakodin pesulassa pääsääntöisesti laitoshuoltajien toimesta.

Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat ja ohjeistetaan oman työnkuvan mukainen toiminta. Siivoussuunnitelma on kaikkien työntekijöiden luettavissa N-aseamalla.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hoitajien kirjauspisteistä löytyy yhteystietolistat, joissa löytyy kiireellisen ja kiireettömän terveyden- ja sairaanhoidon yhteystiedot. Sairaanhoidtaja vastaa, että listat ovat ajan tasalla ja tiedottaa työntekijöitä mahdollisista muutoksista yhteystiedoissa ja ohjeistuksissa.

Hammashoito: Kunnallinen suuhygienisti tekee säännöllisesti n. kerran vuodessa käyntejä hoivakotiin. Myös hammasteknikon käynnit ovat mahdollisia.

Kiireetön sairaanhoito: Ensisijaisesti asukkaiden terveydestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Villa Kiveen nimetty omalääkäri (Keusoten järjestämä). Lääkäri tekee tulotarkastukset ja jokaiselle asukkaalle vuosittain terveystarkastuksen, jolloin asukkaan vointi ja lääkitys käydään kokonaisvaltaisesti läpi. Lääkäri tarkastaa asukkaan lääkityksen puolivuositain. Sairaanhoidtajat arvioivat asukkaiden sairaanhoidon tarpeen ja esittelevät asukkaan asioita lääkärille tarpeen mukaan. Kotisairaala käy hoivakodissa mm toteuttamassa IV-hoitoa ja annostelemassa kipupumppua, jolloin asukas välttyy sairaalasiirroilta.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa virka-aikana oma terveyskeskus ja virka-ajan ulkopuolella Justin terveyskeskuspäivystys tai Hyvinkään aluesairaala. Henkilökunta arvioi asukkaan kiireellisen hoidon tarpeen ja tilaa tarvittaessa suoraan ambulanssin 112:sta. Mikäli tilanne sallii, ennen päivystykseen lähettämistä ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan apua suoraan hätänumerosta 112.

Erikoissairaanhoitokäynnit: toimivat lääkärin läheteellä tai halutessaan omaiset voivat järjestää asukkaalle kiireettömiä yksityislääkärikäyntejä.

Omalääkäri: käy Villa Kivessä pääsääntöisesti kerran kuukaudessa. Omalääkärin soittoaika on tiistaisin-torstaisin klo. 08.00–09.00 välisenä aikana. Muuna aika ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin (yhteystiedot jokaisessa pienryhmässä).

Äkillinen kuolemantapaus: Toimitaan Keusoten ohjeistuksen mukaan (löytyy yksiköistä). Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta on osa kokonaisvaltaista hoitotyötä. Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti pitämällä huoli hyvästä perushoidosta; hygieniasta, liikunnasta, ravitsemustilasta ja nesteytyksestä sekä muista asukkaan perustarpeista. Henkilökunta seuraa asukkaan vointia vuorokauden ympäri normaalin perushoidon ja kanssakäymisen yhteydessä. Havainnot kirjataan asianmukaisesti.

Verenpaineet ja painot mitataan säännöllisesti kerran kuussa tai aina tarvittaessa. Laboratoriokokeet lääkärin määräyksestä tai tarvittaessa. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on koordinoida tarvittavia kokeita.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Nimetty lääkäri vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja hoidon seurannasta. Tiimiesihenkilöt vastaavat siitä, että sovitut asiat tulee osaksi asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja hoidon toteutuksesta vastaa kukin hoitotyöntekijä oman työnkuvansa ja vastuiden mukaisesti.

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. THL:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä.

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. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Hoivakodissa on käytössä annosjakelu. Lääkkeet toimittaa Mäntsälän KotoApteekki kerran kahdessa viikossa tiistaisin. Lääkevastaava jakaa annospussit ja erikseen jaettavat lääkkeet seuraavan vuorokauden ajaksi. Antoajankohdan kulloisetkin lääkkeet säilytetään ryhmäkodin lukollisessa lääkekärryssä. Ei-kiireelliset lääkemutokset pyritään toteuttamaan seuraavasta annosjakelutoimituksesta alkaen, jolloin lääkkeitä ei tarvitse poistaa jo jaetuista annospusseista. Pusseista lääkkeitä poistettaessa muutos merkitään pussiin.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Hoivakodin johtaja vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoprosessin toteutumisesta ja kehittämisestä ja työvuorossa olevat, lääkelualliset hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja seuraa yksikön lääkehoidon toteutumista ja kehittämistarpeita. Hän vastaa siitä, että lääkehoitosuunnitelma on ajan tasalla ja että se päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri vahvistaa lääkesuunnitelman vuosittain. Omavalvonnassa tunnistetaan ja korjataan riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytössämme on rajoitetusti Pegasos asiakastietojärjestelmä, johon lääkärit tekevät kirjauksensa Keusoten alueella. Kirjauksia pääsevät lukemaan tiiminvetäjät. Samaisesta järjestelmästä tilataan myös laboratoriokokeet ja erilaiset lausunnot.

Hoivakodin kaikilla hoitajilla on pääsy omaan Hilkka-asiakastietojärjestelmään, johon tiiminvetäjät myös kopioivat asukkaita koskevat lääkärin tekstit Pegasos-järjestelmästä.

Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan omahoitaja tai muu hoivakodin työntekijä voi lähteä asukkaan mukaan saattajaksi ja tiedonkulun varmistajaksi. Jos asukas lähtee päivystykseen, laitetaan hänen mukaansa lähete hoivakodista, tarvittaessa myös soitetaan vastaanottavalle taholle.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Villa Kiven kiinteistönhoidosta vastaa Kiinteistöyhtiö Coor 24/7, puh 010 622 5888

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. 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.

Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laatujärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä vuosittain säännöllisten tarkastusten yhteydessä sekä aina tarpeen mukaan. Henkilökunnan turvallisuusosaamista arvioidaan jatkuvasti, ja palo- ja poistumiskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Henkilökunnan ensiapuvalmiutta arvioidaan jatkuvasti ja täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne (45 asukasta):

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

- yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,6.

- yksikön esimies on Noora Rantanen. Esimiehen rinnalla tiimiesihenkilöiden vastuulla on kehittää hoivakodin laadukasta hoitotyötä ja lääkehoitoa.

- Yksikössä on lisäksi 4 sairaanhoitajaa, fysioterapeutti, 21 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa. Avustavaan henkilökuntaan kuuluvat 3 hoitoapulaista ja siistijä. Sijaistarve täytetään rekrytoimalla, oman sijaispoolin tai AttendoOman välittämällä työntekijöillä.

- kiinteistöpalvelu on hankittu ostopalveluna.

-lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden yksikön toiminnallinen tarve, asiakkaiden turvallisuus ja viranomaisten vaatimukset. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Hoivakodin johtaja arvioi jatkuvasti sijaisrekisterin laajuutta ja tarvittaessa rekrytoi uusia sijaisia.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Hoivakodin johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta, siitä että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Hoivakodin johtajan työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät ja työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esimiestyöskentelyn. Yrityksen hallintohenkilöstö tukee hoivakodin johtajaa esimiestyössä. Hoivakodin johtaja vastaa tuki- ja avustavien työtehtävien työmäärän seurannasta ja resurssien arvioinnista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, 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, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen). Hoivakodin johtaja arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta. Rekrytointi tapahtuu rekrytointiohjelman mukaisesti. Kelpoisuuden varmistamisesta vastaa hoivakodin johtaja. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Sijaisten rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja työkokemukseen, mutta myös toiminnallisen tarpeen ja asukasturvallisuuden huomioimiseen. Myös sijaisten rekrytoinnissa soveltuvuutta arvioidaan kysymällä hakijalta suosittelijan yhteystiedot ja tiedustelemalla kokemuksia työnhakijan soveltuvuudesta työhön. Villa Kivessä työssäoppimisjaksoilla olleita lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita voidaan rekrytoida sijaisiksi, kun heillä on Keusoten määritelmien mukaisesti opintoja suoritettuna ja kun heillä on riittävä valmius (osaaminen ja tieto) työskennellä sijaisena. Jo rekrytointivaiheessa painotetaan sitä, että työskentelemme asukkaiden kodeissa. Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan yrityksen pelisääntöjä ja eettisiä periaatteita.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Hoivakodin johtaja nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän, mutta koko henkilöstöllä on velvollisuus perehdyttää uutta työntekijää. Hoivakodin johtaja perehdyttää uuden työntekijän organisaatioon, ja nimetty perehdyttäjä perehdyttää asukastyöhön ja muihin käytännön asioihin. Perehdytys etenee asteittain perehdytys suunnitelman mukaisesti. Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen perustuu yrityskohtaiseen, yksikkökohtaiseen ja työntekijäkohtaiseen koulutustarpeen arvioimiseen. Täydennyskoulutusta järjestetään suunnitelmallisesti vuosittain laadittavan täydennyskoulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutustarpeista keskustellaan hoivakodin johtajan ja työntekijän kesken ja nämä sekä toiminnan strategiat ja toiminnassa mahdollisesti tiedettävät/ennakoitavat muutokset ohjaavat koulutussuunnitelman laatimista.

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 perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Vakinaisilla hoitajilla on kullakin 2–3 omaa hoidettavaa asukasta. Omahoitaja vastaa asukkaasta yhteistyössä toisen nimetyn hoitajan kanssa. Uusi hoitaja perehdytetään omahoitajan tehtäviin ensimmäisten työviikkojen aikana. Omahoitajan tehtävien hoitamisesta on kirjallinen ohje, joka löytyy N-asemalta.

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

Yksikkö toimii kaksikerroksissa vuonna 2015 valmistuneessa uudisrakennuksessa. Yksikössä on neljä ryhmäkotia (2 x 14 ja 2 x 13 huonetta). Yksikössä on yhteensä 54 asukashuonetta. Huoneiden koko on 21,5 m². Jokaisessa huoneessa on oma inva -mitoitettu WC ja suihkutila. Pariskuntia varten löytyy kaksi kpl kaksioita, kooltaan 30 m². Huoneissa on valmiina sänky, yöpöytä ja verhot. Halutessaan asukas voi kalustaa huoneensa osittain tai kokonaan omilla huonekaluilla ja itselleen tärkeillä tavaroilla. Asukkaan huonetta ei käytetä asukkaan poissa ollessa, koska asukas on vuokrasuhteessa. Tilojen hahmotusta helpottaa värien käyttö.

Asukkaiden käytössä on olohuone, ruokasalit, kirjasto, terassit sekä aidattu ulkoilupiha; näissä tiloissa järjestetään virkistys- ja toimintahetkiä. Olohuoneessa asukkaat voivat oleskella, seurustella ja katsoa tv:tä. Yläkerran pienryhmien olohuoneissa on myös takat luomassa tunnelmaa. Ruokasalien pöytien ääressä on hyvä järjestää toimintaa, mm. pelejä, askartelua, maalaamista, yhteislaulua jne.

Sauna lämmitetään asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti, asukkaat saavat saunoa toiveidensa mukaisesti yksin tai muutaman asukkaan ryhmissä. Korona-pandemian aikana saunankäyttöä on jouduttu rajaamaan.

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 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
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, istutuksia ja kuntoilurata. 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.

Siivoushuolto toteutetaan omien siistijöiden toimesta. Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran tehdään viikossa, yhteistiloissa päivittäin. Myös pyykkihuolto toteutetaan talon omassa pesutuvassa ja asukaspyykki pienryhmien vaatehuoltohuoneissa. Valmistuskeittiössä työntekijät testaavat itse säännöllisesti pintojen puhtautta hygicult-testein.

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

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

Hoivakodin ulko-ovet pidetään aina lukittuina asukasturvallisuuden vuoksi. Hoivakodissa on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Kaikki hälytykset menevät pienryhmissä hoitajien käytössä oleviin puhelimiin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset 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.

Kutsulaitteiden toimivuus testataan automaattisesti ja Lohde Trust Oy ilmoittaa puhelimitse, jos jossakin laitteessa havaitaan vikaa. Myös asukkaan tai hoitajien toimesta kutsulaitteiden toimivuutta testataan tarpeen mukaan. Hälytyslaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Loiste Trust Oy ja hoivakodin johtaja Noora Rantanen, p. 045 616 4980.

Kiinteistössä on automaattinen palo- ja sammutusjärjestelmä, joiden toimivuus tarkastetaan säännöllisesti kuukausittain huoltoyhtiön toimesta. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Hoivakodin ovilla on kulunvalvonta. Vierailijoita varten ulko-ovella on ovikellot jokaiseen pienryhmään. Ulko-ovella on myös puhelinnumerot jokaisen pienryhmään.

Yksikköön on laadittu erillinen toimintaohjeistus terveydenhuollon laitteiden hallinnasta. Omahoitaja vastaa siitä, että asukkaalla on käytössä tarvitsemansa apuvälineet. Omahoitaja vastaa myös siitä, että apuvälineet ovat puhtaita, toimintakuntoisia ja säännöllisesti huollettuja. Apuvälineistä vastaava on koordinoitusti yhteydessä apuvälineyksikköihin.

Vaaratilanneilmoituksista huolehditaan toimimalla laaditun ohjeen mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hälytyslaitteiden toimintavarmuudesta vastaa **Loiste Trust Oy** ja hoivakodin johtaja Noora Rantanen, p. 045 616 4980.

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. Villa Kiven laitteista pidetään laiteluetteloa. Laitteet huoltavat Allumedical sekä Lojer.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sh huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lähihoitaja, PT, Roosa-Liina Rantanen p.046 923 6552

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N-asemalta, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. 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 Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai 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. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Hoivakodin johtaja Noora Rantanenp. 045 616 4980.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatu- ja turvallisuusjärjestelmä 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 2021.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Viettehän kehittämisuunnitelman osaksi Hallitse hädellää-tavoitteita ja toimintaa!

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Henkilökunnan välisen vuoro-vaikutuksen parantaminen	Hyvä työilmapiiri, selkeä työnjako ja raportoinnin hyvä laatu, tasapuolisuuden edistäminen	Tammi-kesäkuu 2023	Kaikki työntekijät osallistuvat, vetovastuu johtajalla
Pyykkihuollon kehittäminen	Pyykkihuolto toteutuu saumattomasti kaikissa vuoroissa	Tammi-kesäkuu 2023	Kokohenkilökunta, vastaava sh ja johtaja
Parityöskentelyn vahvistaminen	Asukkaat kokevat saavansa hyvää hoivaa ja heidän kuntoutumista tuetaan. Työergonomia vahvistuu ja jaamme tietoa hoitokäytännöistä.	Tammi-huhtikuu 2023	Kaikki hoitotyöntekijät, vetovastuu vastaavalla sairaanhoitajalla ja johtajalla
Asukkaiden kokemus arjen asioihin vaikuttamisesta	Asukkaat pystyvät vaikuttamaan entistä paremmin arjen tapahtumiin ja tekemisiinsä.	Helmikuu – joulukuu 2023	Kaikki hoitotyöntekijät, vetovastuu vastaavalla hoitajalla
Läheisyhteistyön lujittaminen	Läheiset kokevat, että hoitajat ovat heihin yhteydessä riittävästi.	Helmikuu – joulukuu 2023	Kaikki hoitotyöntekijät, vetovastuu johtajalla

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Järvenpää 20.12.2023	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Noora Rantanen

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

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

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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 määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaomavalvonta.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 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.