

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	15

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja: Attendo Oy		Kunnan nimi: Nummela	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1766463-2		Hyvinvointialueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Hiisi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Attendo Hiisi Hiidenrannantie 17 03100 Nummela			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Attendo Oy:n tarjoama luvanvarainen asumispalvelu kehitysvammaisille Attendo Hiidessä. Luvanvaraisena palveluna Attendo Hiidessä tuotetaan tehostettua palveluasumista asukkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa, sekä ilmoituksenvaraista palveluasumista samassa kiinteistössä sijaitsevassa erillisessä rivitalossa. Tehostetun palveluasumisen paikkoja on 17 ja palveluasumisen paikkoja 6.			
Toimintayksikön katuosoite Hiidenrannantie 17			
Postinumero 03100		Postitoimipaikka Nummela	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Sami-Petteri Kekki		Puhelin 044 494 0090	
Sähköposti sami-petteri.kekki@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 11.12.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Attendo Oy:n tarjoama luvanvarainen asumispalvelu kehitysvammaisille Attendo Hiidessä. Luvanvaraisena palveluna Attendo Hiidessä tuotetaan tehostettua palveluasumista asukkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa, sekä ilmoituksenvaraista palveluasumista samassa kiinteistössä sijaitsevassa erillisessä rivitalossa. Tehostetun palveluasumisen paikkoja on 17 ja palveluasumisen paikkoja 6.			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 14.10.2019		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.12.2019	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto: Coor Oy Ruokahuolto: Attendo Hiidenhovi Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy			

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

Toiminta-ajatus

Tehtävänämmä Attendo Hiisissä on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämä. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan.

Attendo Hiisi toimii 1- kerroksisessa rakennuksessa osoitteessa Hiidenrannantie 17, 03100 Nummela. Uima- ja veneranta sijaitsee kävelymatkan varrella. K- ruokakauppa on yhden kilometrin päässä. Nummelan keskusta on noin kahden kilometrin matka. Yleisiä kulkuneuvoja ei liikennöi asutusalueella. Yksikössä tuotetaan luvan- tai ilmoituksenvaraista asumispalvelua.

Attendo Hiisissä on 17 tehostetun palveluasumisen paikkaa ja asuinhuoneet ovat 21 m² kokoisia. Asukashuoneet sijoittuvat kahteen 5 asunnon ryhmään ja yhteen 7 asunnon ryhmään. Pihapiirissä on rivitalo, jossa on 6 huoneistoa, huoneistot ovat 32 m². Ryhmätilan yhteisestä tilasta on käynti piha-alueelle, joka on aidattu. Palvelukodissa on asukkaille yhteinen oleskelutila, kotikeittiö, vaatehuollon tilat, sekä sauna pesutiloineen.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen, turvallisuus ja kodinmukaisuus ovat toiminnan ajatuksena. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on penkkejä, istutuksia, hämähäkkikeinu ja grilli.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti asiakkaan, läheisen, tilaajan, sidosryhmien ja henkilökunnan kohtaamisena.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme työstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, 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 turvallisiksi. 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, tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat Attendo Hiidessä kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä paremmaksi.

Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Henkilöstöön liittyvät riskit

- **Uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän perehdytys;** Vastuu perehdytysprosessista on koko työyhteisöllä. Yksikön esimiehen kuitenkin huolehtii siitä, että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä VALO-järjestelmä perehdytykseen.
- **Vuorotyö;** Attendo Hiisissä tehdään työtä kolmessa vuorossa ja työ on fyysisesti- psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Näistä aiheutuviin haittoihin ja riskeihin pyritään vaikuttamaan työntekijöiden jaksaminen huomioivalla työvuorosuunnitelmalla, sekä muilla työhyvinvointia edistävillä teoilla.
- **Työterveyshuolto;** Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa noudatetaan yksikössä ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa.
- **Asukkaiden haastava käyttäytyminen;** Työssä henkilökunta kohtaa ajoittain asukkaiden taholta haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdyttämällä, koulutuksella ja asukkaiden tuntemisen avulla ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten ja omasta turvallisuudestaan huolehtien.
- **Infektiot ja tartuntataudit;** Infektioita ja tartuntatauteja ennalta ehkäistään hyvällä hygieniaoasumisella ja rokotesuojalla.
- **Työsuojelu;** Attendolla nimettynä alueelliset työsuojelu- ja varavaltuutetut, joiden vastuulla on tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

- **Lääkehoidon toteutus;** Lääkehoidossa riski voi esiintyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeiden yhteensopivuuteen. Attendo Hiidessä lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstö, jotka ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeluvat Attendolla. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattuna lääkehoidonvastuut kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 26.10.2023.

- lääkehoidon vastuuhenkilönä on sairaanhoitaja Suvi Jaunila. Vastuuna on tarkkailla lääkehoidon toteutumista arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista.
- **Lääkkeiden väärinkäyttö;** Attendo Hiiden asukkailla on käytössään riskilääkkeeksi kutsuttavia lääkkeitä, joiden annosteluun, käsittelyyn ja säilytykseen liittyy turvallisuuden kannalta erityisiä riskejä tai väärinkäytön mahdollisuus. Attendo Hiidessä suuren riskin lääkkeisiin lukeutuvien lääkkeiden kohdalla käytössä on lääkkeiden kulutuskortti lääkkeen väärinkäytön ehkäisemiseksi ja seurannan mahdollistamiseksi. Attendo Hiidessä lääkehoituhuoneeseen on pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja –luvallisilla henkilöillä. Lisäksi Attendo Hiiden lääkehoituhuoneessa on tallentava kamaravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet;** Nimen kirjoitusasultaan tai pakkauksiltaan toisiaan muistuttavat tai puhutulta nimeltään samalta kuulostavat lääkkeet muodostavat oman riskilääkeryhmänsä: näköisnimiset lääkkeet. Näiden lääkkeiden kohdalla vaarallisia sekaannuksia voi tapahtua määrättäessä, kirjattaessa, säilytettäessä, käyttökuntoon saatettaessa ja annettaessa. Sekaantumismahdollisuuden vuoksi potilas voi saada lääkettä myös väärää antoreittiä pitkin.
- **Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit potilaat;** Attendo Hiiden asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava omalääkäri. Asukkaan lääkityksessä pitää ottaa huomioon sekä pitkäaikainen että akuutti sairaus. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaant ja –lääkityt henkilöt. Monisairaiden asukkaiden lääkehoitoa tulee seurata tiiviisti. Lääkärin käynneille otetaan mukaan aina asukaan ajantasainen lääkelista. Asukkaiden lääkeaineallergioiden kanssa on oltava erityisen tarkka ja tieto lääkeaineallergioista tulee näkyä selkeästi asiakkaan asukastietojärjestelmässä.
- **Asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet;** Attendo Hiiden lääkevalikoima koostuu asukkaiden henkilökohtaisista, lääkärin määräämistä lääkkeistä. Lääkkeet säilytetään siten, etteivät eri henkilöiden lääkkeet voi sekaantua keskenään. Asukkailla saattaa olla samanaikaisesti hankittuna samaa vaikuttavaa ainetta olevia lääkkeitä eri kaupanimellä, mikä saattaa aiheuttaa turvallisuusriskin. Lääketurvallisuutta ovat lisäämässä lääkkeiden annospussijakelu, sekä erillinen lääkekärry.
- **Lääkkeiden säilytys;** Lääkkeet säilytetään yksikössä niin, etteivät asiaan kuulumattomat henkilöt pääse niihin käsiksi. Lääkehuoneen lämpötilaa seurataan.

Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit

- **Tietosuoja ja -turva;** Tietosuoja- ja turva-asioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Perehdytysprosessiin kuuluu kaikille Attendon työntekijöille pakollinen GDPR-koulutus.
- **Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen;** Henkilötiedot käsitellään Attendo Hiidessä annettujen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohjeiden mukaisesti, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.
- **Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus;** Työntekijälle kerrotaan vaitiolo- ja salassa pitovelvollisuuden ehdottomuudesta jo työ sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä, jossa asia on kirjallisesti mainittuna ja jota työntekijä allekirjoittamalla sopimuksen sitoutuu noudattamaan. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta kerrataan vielä perehdytysprosessin yhteydessä.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

- **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä Attendo Hiidessä on sen täyttöasteen mukainen, riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä.** Attendo Hiidessä on arki-aamuisin työvuorossa viisi ohjaajaa ja iltavuorossa kuusi ohjaajaa. Viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa on viisi ohjaajaa. Yövuorossa on yksi ohjaaja. Palvelukodin johtaja on paikalla tai tavoitettavissa pääsääntöisesti arkipäivisin. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekeviä työntekijöistä. Työntekijöiden koulutusrakenne on vaihtelevaa. Attendo Hiiden henkilökuntaan kuuluu lähihoitajia, sosionomi, hoiva-avustajia ja sairaanhoitajia. Henkilökunnan tehtävänkuvat on kuvattu VALO:sta löytyvältä tehtävänkuvat kurssilta. Attendo Hiiden henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.
- **Sijaisten käytön periaatteet;** Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä. Attendo Hiidessä on käytössä keikkaryhmä, jonka kautta korvaavan työntekijän saa lähes aina. Äkillisiin poissaoloihin sijaista hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan; johtajan ollessa talossa hän vastaa sijaisten hankinnasta ja johtajan poissa ollessa henkilöstö etsii sijaista yksikön sijaishankinta ohjeen mukaan. Myös Attendo Hiiden vakituinen henkilökunta voi tehdä ylimääräisiä työvuoroja.
- **Asukkaan kohtelu;** Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit

- **Kulunvalvonta;** Attendo Hiidessä on ovet lukossa, mikä vähentää riskiä ulkopuolisten henkilöiden tiloihin pääsyyn. Attendo Hiiden lääkehoituhuoneeseen on pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja – luvallisilla henkilöillä. Osalla asukkaista on avain myös yksikön ulko-oveen.
- **Kameravalvonta;** Attendo Rajamäen lääkehoituhuoneessa on tallentava kamaravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.
- **Paloturvallisuus;** Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palo- ja pelastusasioihin on nimetty yksikköön vastuuhenkilö, jonka vastuulla on osaltaan perehdyttää työntekijöitä, sekä tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa niistä. Palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijöiden kesken säännöllisesti (väh. 2x/vuosi) palaverien. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Attendo Hiidessä on automaattinen palolaitteisto, sekä spinklerointi. Lisäksi Attendo Hiidessä on alkusammuttimia lain edellyttämä määrä. Huoltoyritys Coor testauttaa säännöllisesti (1x/kk) yksikön automaattisten palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 9.8.2023. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää yksikön johtaja lain vaatimassa aikataulussa, henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutustarve huomioiden.
- **Apuvälineet;** Attendo Hiidessä on käytössä henkilönostin ja asukkailla on lisäksi käytössä muita apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisprosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa asukkaan omaohjaaja ja apuvälinehuolto. Attendo Hiiden tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden.
- **Työtaturmat;** Työtaturmia voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaita tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Attendo Hiiden työntekijät ovat vakuutettuja työtaturmien varalta.
- **Kiinteistö;** Kiinteistön turvallisuudesta, toimivuudesta ja kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa vioista johtajalle tai tarvittaessa kiireellisissä asioissa huolehtia korjaus avun saamisesta olemalla yhteydessä suoraan huoltoyritykseen.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

- **Raportointi;** Attendo Hiiden henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa pidettävissä suullisissa raporteissa. Lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoimien, lääkityksen yms. muutoksista.
- **Kirjaaminen;** Attendo Hiiden henkilöstö kirjaa asukasasiat asiakastietojärjestelmään. Riskejä asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa voi esiintyä ohjelmiston tai internetin toimivuudessa liittyvissä ongelmatilanteissa.
- **Sisäinen tiedottaminen;** Attendo Hiidessä järjestetään säännöllisesti kuukausittain henkilöstöpalaveri, jossa asioita tiedotetaan koko työryhmälle. Lisäksi järjestetään pienempiä viikkopalavereja. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö ja palvelukodin johtaja. Palaveri toteutetaan henkilöstövetoisena johtajan poissa ollessa. Palaverista tehdään muistio, joka lähetetään asukastietojärjestelmään kaikkien luettavaksi. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla. Tietoa jaetaan henkilöstölle myös ATSO-järjestelmän kautta.
- **Asukkaiden läheisten tiedottaminen;** Asukkaiden läheisiä tiedotetaan yksikön yhteisistä asioista vähintään kerran kahdessa kuukaudessa sähköpostilla lähetettävänä kirjeenä. Lisäksi Attendo Hiisi järjestää asukkaiden kanssa yhteistyössä läheisiltoja kaksi kertaa vuodessa. Yhteystietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

Riskien hallinnan työnjako

- Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.
- Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Yksikön vastuualueet on jaettu henkilökunnan halukkuuden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Vastuuhenkilön tehtävänä on tarkkailla vastuualueensa toimivuutta arjessa, perehdyttää ja ohjata aktiivisesti työyhteisöä toimimaan annettujen ohjeistuksien mukaan.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii

kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään ja tallennetaan asukastietojärjestelmään yksikön asukashuomiona, josta poikkeamat käydään kuukausittain yksikön laatukoordinaattorin tai palvelukodin esimiehen johdolla työyhteisön kesken läpi, pohtien miten voisimme kehittää toimintaamme, jotta jatkossa vastaavanlaisilta tilanteilta vältyttäisiin. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava lisäksi myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Yksikön laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan käsittelyn jälkeen. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan ja seurataan jatkuvasti arjessa ja niistä keskustellaan työryhmässä viikkopalaverien yhteydessä. Palvelukodin 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 palvelukodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

2. 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 palaverissa ja viestillä asukastietojärjestelmän kautta. 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 asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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.

3. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäydyt asiat.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu säännöllisesti pidettävässä asukaspalaverissa, jossa käsitellyistä asioista tehdään muistio ilmoitustaululle. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan 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.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Sami-Petteri Kekki

Omavalvontasuunnitelman 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.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelmaa säilytetään viranomaiskansiossa, sekä yleisissä tiloissa. Omaisia ja asukkaita informoidaan asukkaan muuttaessa. Uusia työntekijöitä informoidaan omaavontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista heidän perehdytyksessään.

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 Attendo Hiisiin.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa asukkaalle nimetty omaohjaaja, laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen, joka vasta myös hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä apuna käytetään yksilöllisen elämänsuunnittelun YKS - menetelmiä, joten asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Erityisesti vaikeavammaisilla henkilöillä asukkaan läheiset voivat halutessaan olla mukana keskustelussa ja suunnittelussa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Hiidessä asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkea ja elämäänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Yksikkömme työntekijöitä on koulutettu itsemääräämisoikeuteen, yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun ja AVEKKI- toimintatapamalliin.

Attendo Hiidessä säännöllisesti asukaspalaveri, jossa he pääsevät tuomaan esille itselleen tärkeitä asioita sekä keskustelemaan ja suunnittelemaan yksikön arkea yhteisön kesken. Asukaspalaverissa ohjaajat ovat mukana tukemassa ja kannustamassa tarvittaessa päätöksen teossa tai kommunikoinnissa asukkaita, jotta jokainen saisi äänensä yhteisössä kuuluviin. Ristiriitatilanteissa pyrimme selvittämään kaikkien osapuolten kannan asioihin ja ohjaamaan, sekä tukemaan asukkaitamme kaikkien kannalta hyvään ja tasapuoliseen ratkaisuun.

Henkilön palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään
- 6.

Attendo Hiidessä käytössä oleva asukkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista pidetään aina viimesijaisena keinona. Jos rajoittamiseen joudutaan ryhtymään, tulee käytettävän rajoitustoimenpiteen olla hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. Rajoitteita käytetään ainoastaan;

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

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntijatyöryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisun tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, toteutetaan rajoitustoimenpiteet Attendossa hyväksytyttä menetelmää, Avekkia tai MAPAA käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asukkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Asukkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista palvelukodin johtajan toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tilanteiden vaatimalla tavalla ja jokaisen työryhmän jäsenen velvollisuus on seurata, ettei vastaavanlainen yksikössä toistu.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Hiidessä asukkaat ovat osallisena laadun ja omavalvonnan kehittämisessä päivittäin arjessa, sekä asukaspalaverien kautta. Attendo Hiidessä asukkaiden toiveita pyritään toteuttamaan yksikössä niiltä osin, kuin se suinkin on mahdollista. Asukkaiden osallisuus näkyy yksikössä myös yhteistyönä asukkaiden läheisten kanssa. Asukkaiden läheiset ovat aina tervetulleita Attendo Hiisiin ja omaohjaajat ovat asukkaan ja läheisten niin sopiessa säännöllisesti yhteydessä toisiinsa asukkaan asioihin liittyen. Attendo Hiidessä järjestetään vähintään kahdesti vuodessa tapahtuma, johon myös asukkaiden läheiset ovat kutsuttuina.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 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 asukkaiden ja läheisten kanssa 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 laatujohtajamme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Edellisen asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma, jonka pohjalta tavoitteenamme on jatkossa tukea asukkaitamme entistäkin enemmän tekemään asioita itse ja osoittaa olemamme luottamuksen arvoisia.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Muistutuksen vastaanottaja on asukkaan kunnan sosiaalityönjohtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi.

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.

e. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelujen toteutumisen suunnitelma, 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. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Hiisissä eletään aktiivista arkea ja asukkaita tuetaan tekemään itselle mieluisia asioita, sekä kannustetaan osallistumaan omien taitojen ja kykyjen mukaan arjen askareisiin, ylläpitäen ja lisäten asukkaiden omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeaan ja elämäänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen- ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme.

Attendo Hiisissä asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille arjessa, sekä tuetaan asukasta elämään oman näköistä elämää. Omaohjaajan tehtävänä on selvittää asukkaalle tärkeät asiat ja toiveet, jotka liittyvät asukkaan elämään ja unelmiin. Näitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun menetelmiä, jossa asukas on itse aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Etenkin vaikeammin vammaisten kanssa asukkaan läheiset ovat myös tärkeässä roolissa asukkaan elämänsuunnittelussa. Yksilökeskeisen työotteen kautta tavoitteenamme on tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämäalueilla.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiiviteetti, 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 havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tunteuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen palvelujen toteuttamisen suunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Päivittäiskirjaamisessa korostetaan hoidon- ja ohjauksen tarvetta hygienian hoitoon, aktiiviteettiin, lepoon, ravitsemus, terveystietoon, ulkoiluun sekä mielialaan ja käyttäytymiseen liittyvissä seurantaperiaatteissa. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan

ravitsemusta ja painoa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan myös käytössä olevan RAI-järjestelmän avulla. RAI-arviointi toteutetaan asukkaalle puolivuositain.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan, sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seuranta-keino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Hiiden ruoat toimitetaan Attendo Hiidenhovin keittiöstä. Aamu- ja iltapalat valmistetaan yksikössä yhdessä asukkaiden kanssa. Attendo Hiidenhovin keittiöstä tulevat ruoat ovat Attendon 6vko.n kiertävän ruokalistan mukaisia. Ruoka on yksi tärkeimmistä laatu-tekijöistä. Attendo Hiidessä on nimetty keittiövastaavat, jotka suunnittelevat tukkutilauksia ja ovat yhteydessä Attendo Hiidenhovin valmistuskeittiöön tilattuihin ruokiin liittyen.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelujen toteutumisen suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Aamupala on tarjolla asukkaalle klo 07:30 alkaen päivittäin ja sitä tarjotaan jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti huomioiden asiakkaan oma tahto mm. nukkua pitkään. Lounaan tarjoaminen aloitetaan klo 11:30, päiväkahvi – ja välipala klo 14, päivällinen klo 17 ja iltapala klo 20. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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 säännöllisesti, tarpeen mukaan. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hoiva-avustajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniasta vastaava ohjaaja muistuttaa säännöllisesti muuta työryhmää palavereissa käsihygienian tärkeydestä. Asiaa käydään säännöllisesti läpi myös asukkaiden kanssa asukaspalavereissa, arjessa ohjaamisen lisäksi.

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavan havaitessa puutteita reagoi hän tilanteisiin heti ja konsultoi infektihoitajaa tarvittaessa. Asukkaiden hygieniaoheistuksien laatimisesta vastaa pääsääntöisesti asukkaiden omaohjaajat. Asukkaiden hygieniaan liittyviä asioita käsitellään omaohjaajan aloitteesta työryhmän palavereissa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaan tilan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, arvioivat vuorossa olevat työntekijät, onko tilanne niin akuutti tai vaatiiko asukkaan kunto sen, että paikalle tulee soittaa ambulanssi. Jos asukkaan kunto vaatii, lähdetään asukkaan kanssa hänen oman kuntansa päivystävään sairaalaan. Asukkaan mukaan tulostetaan asiakastietojärjestelmästä SH-lähete, jossa kaikki ajantasaiset asiakastiedot. Asukkaan elämässä aktiivisesti mukana oleville läheisille ilmoitetaan aina viipymättä asukkaan joutuessa kiireelliseen sairaanhoitoon. Asukkaan mukaan päivystävään sairaalaan pyritään aina järjestämään joku Attendo Hiiden työntekijöistä.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisissä kuolemantapauksissa. Soitetaan viipymättä 112, josta saa lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on perehdytyskansiassa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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. Palvelujen toteuttamisen suunnitelmaa tehdessä arvioidaan asukaskohtaisesti tarve erilaisille seurannoille ja niiden säännöllisyydelle. Omaohjaaja kirjaa asukaskohtaiset terveyden seurannan tarpeet asukkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan, sekä ohjelmoi asukaskalenteriin. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneiden työntekijöiden toimesta päivittäin arjessa havainnoimalla asukkaiden mielialaa, käyttäytymistä ja erilaisia oireita. Näitä havaintoja kirjataan asiakastietojärjestelmään, sekä raportoidaan muulle työryhmälle.

c)Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Suvi Jaunila vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta toteutumisesta palvelukodissa hoitavan lääkärin antaman ohjeistuksen mukaan.

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. Päivittämisen toteuttaa palvelukodin johtaja, jalkaterapeutti Sami-Petteri Kekki sekä yksikön sairaanhoitaja Suvi Jaunila. Yksikön sopimuslääkäri 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, yksikön sairaanhoitajalla Suvi Jaunilalla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Käytännön lääkehoitoa toteuttaa lääkehoitoluvalliset ohjaajat.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidon prosessia johtaa asukkaiden hoitoon liittyen asukkaalle nimetty oma terveyskeskuslääkäri. Yksikön sairaanhoitaja ja lähihoitajat toimivat yhteistyössä lääkehoidon toteuttamisessa ja seurannassa, lääkärin ohjeen mukaan. Yksikön johtaja, jalkaterapeutti Sami-Petteri Kekki vastaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoprosessikuvauksen ajan tasalla olosta ja päivittämisestä, henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta, lääkehoidon toteutumisesta lääkehoito suunnitelman mukaisesti, lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista johdolle sekä laatuindeksiin, lääkehoidon kehittämistarpeiden esilletuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista, sekä henkilöstön kouluttamisesta, yhdessä yksikön sairaanhoitaja Suvi Jaunilan kanssa. Yksikön sopimuslääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitoluvat ja -suunnitelman.

Vuorossa oleva vastuujohtaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Vuorossa olevat lääkehoitoluvalliset ohjaajat toteuttavat lääkemuutokset ja asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien (=lääkelista) päivittämisestä, lääkärin ohjeistusten mukaan. Yksikköön nimetyt lääkevastaavat toimivat yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä. Lisäksi he vastaavat lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkivat lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä, huolehtii ensihoitolääkkeistä ja ensiapuvälineistä (=ensiapupakkien sisällöstä).

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi Attendo Hiidessä tehdään tiivistä, moniammatillista yhteistyötä asukkaan verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa (kuten; vammaispalvelun työntekijät, terveydenhoito, fysioterapia, toimintaterapia, työ- ja päivätoiminnot, henkilökohtaiset avustajat, tukihenkilöt, taksit ym).

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä asukkaan tietosuojaan liittyvät aiset huomioiden, aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Hiidessä alihankintana tuotetut palvelut; Kiinteistöhuolto Coor – huoltoyhtiö.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkaita kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa 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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämisuunnitelmat.

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön esimies on Sami-Petteri Kekki, joka on koulutukseltaan jalkaterapeutti (AMK), LAT.
- Yksikössä on yhteensä 14 lähihoitajaa, 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa, 1 sairaanhoitaja, 1 tiiminvetäjä-sosionomi, sekä 1 hoivaavustaja.
- Lisäksi yksikössä toimii säännöllisesti tuntityöntekijänä lähihoitajia
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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 tutuilla tuntityöntekijöillä ja työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. 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], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity 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.

Omaohjaajan tehtäväkuva käydään läpi yksikön laatukoordinaattorin kanssa osana perehdytystä. Omaohjaajan tehtäväkuva on myös kirjattuna yksikön perehdytyskansiossa ja N-asetelmalla.

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 yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Attendo Hiisi on tarkoitettu kehitysvammaisille nuorille aikuisille, jotka tarvitsevat eritasoista tukea ja ohjausta asumisessa sekä päivittäisessä elämisessä. Hoivakodissa yhteensä 23 asukashuonetta. Huoneet ovat 21m² (17 kpl), 32 m² (6kpl, erillinen rivitalo). Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on kolme ryhmäkotia (2 x 5 ja 1 x 7 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma uloskäynti. Hoivakodissa on yhteinen sauna, pesuhuone ja inva-wc.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helpokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme. Asiakkaat sisustavat itse huoneensa, mieltymyksien mukaan. Asiakkaan omaiset/vieraat ovat tervetulleita, Hiisissä ei ole vierailuajkoja. Asiakkaalle voi tulla yövieraita.

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 (yksi suuri ryhmäkotipiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, grilli, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille 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 isommissa ryhmissä.

Attendo Hiidessä on pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkki kuin lakanapyykkikin. Attendo Hiidessä ohjaajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta yhdessä asukkaiden kanssa. Jokaisella asukkaalla on viikko-ohjelmaan suunniteltu siivouspäivä, jolloin asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaan ohjattuna oman asuinhuoneensa siivoukseen. Yhteistilojen siivoushuolto sekä niiden asukkaiden asuinhuoneiden, jotka eivät itse kykene osallistumaan rajoitteidensa vuoksi oman asuinhuoneen siivoukseen, siivouksesta vastaa yksikön hoiva-avustaja.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatuierroksella", säännöllisillä hygicullmittauksilla 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

Käytössä on kulunvalvontalaitteisto yksikön pää- sekä lääkehoituhuoneen ovella. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, mutta työntekijät ja asukkaat pääsevät kulkemaan pääovesta kulkulätkällä. Pääoven vieressä on soittokeho yksikköön vierailulle tulevia varten. Lääkehoituhuoneeseen pääsee vain lääkehoitoluvalliset työntekijät kulkulätkällä. Lääkehoituhuoneessa on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Kulunvalvontajärjestelmän huollosta ja toimivuudesta vastaa sen toimittaja, Certego.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy yksikön perehdytyskansista ja N-asetalta tallennettuna.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja 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 kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibroitteisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
 Palvelukodin johtaja, jalkaterapeutti AMK Sami-Petteri Kekki, 044 494 0090, sami-petteri.kekki@attendo.fi

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 yksikön perehdytyskansiosta ja N-asemalta. 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- 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. 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

Sami-Petteri Kekki, 044 494 0090, sami-petteri.kekki@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset palvelujen toteuttamisen suunnitelmat. 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.

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 2023.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Nummela 26.1.2024	
Allekirjoitus 	Nimenselvennys Sami-Petteri Kekki

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/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>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:



http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNi/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

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 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.