

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | | |
|---|--|---|--|
| Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Helinä Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1988744-9 | | Kunnan nimi: Jämijärvi Hyvinvointialue: Satakunnan hyvinvointialue | |
| Toimintayksikön nimi Attendo Jämijärvi | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Jämijärvi, 044 407 2240, mari.holtt@attendo.fi | | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen - ikääntyneet; 30 asiakaspaikkaa | | | |
| Toimintayksikön katuosoite Kotimäentie 7 | | | |
| Postinumero 38800 | | Postitoimipaikka Jämijärvi | |
| Toimintayksikön vastaava esihenkilö Mari Hölttä | | Puhelin 044 407 2240 | |
| Sähköposti mari.holtt@attendo.fi | | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.1.2020 | | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen – vanhuksat: 30 asiakaspaikkaa | | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 22.1.2020 | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.1.2020 | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | | |
| Meira Nova, Pamark, Kankaanpään Vuokko Apteekki, Coor / Kankaanpään huoltoajat ky, 9Solutions, E. Ahlström Oy, Jätehuolto Härmälä Oy, Sairaalatukku, TENA kauppa, Leppäkosken Sähkö Oy, DNA, Jämijärven kunta, Seurakunta, Jämijärven Lämpö Oy | | | |

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

Toiminta-ajatus

Attendo Jämijärvi sijaitsee Jämijärvellä ja on ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö. Yksikössämme on yhteensä 30 asiakaspaikkaa.

Attendo Jämijärvi toimii mummolamaisena ikääntyneiden hoivakotina. Asiakkaiden hoidossa huomioidaan heidän asuvan kotonaan. Tehtävämme Attendo Jämijärvellä 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 kokemus hyvä elämänlaatu. Uuden asiakkaan saapuessa yksikköön, luodaan asiakkaalle yksilöllinen ja voimavarakeskeinen hoito- ja palvelusuunnitelma järjestetyn hoitopalaverin pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan useammin. Asiakkaalla on mahdollisuus olla elämänsä loppuajan tutussa ympäristössä ja tarvittaessa voidaan turvautua Satakunnan hyvinvointialueen Akuutin kotikeskuksen tarjoamiin palveluihin. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti aktiviteetteja hoitajien ja ulkopuolisten yhteistyötahojen toimesta. Yksikössämme asiakkaat saavat nauttia Attendon keskuskeittiöltä Honkajoen tuotetusta ruuasta, joka kypsennetään Attendo Jämijärven keittiössä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja 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 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. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Attendo Jämijärven hoivakodissa toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen hoivakodin arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

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

Vastuuhenkilö hoivakodin johtaja Mari Hölttä

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** kolmivuorotyö, yksintyöskentely etenkin yöllä, väkivallan uhka, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, vastuunjako, yhteistyö eri tahojen kanssa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, tapaturmat.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** tiedonkulku, vuorovaikutus.

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta 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 riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Hoivakodin johtaja huolehtii hallinnollisista, palveluntuottamiseen ja henkilöstöön liittyvistä osa-alueista. Sairaanhoidon johtaja huolehtii sairaanhoidollisista osa-alueista, sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvistä riskeistä. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia tietosuojan- ja turvaan sekä tiedottamiseen liittyvistä riskeistä. Yksikössä on jaettu vastuualueita henkilöstölle, ja niitä ovat esimerkiksi laatukoordinaattori, RAI-vastaava, ravitsemusvastaava sekä virikevastaava. Kokonaisvastuu toiminnasta on hoivakodin johtajalla.

Riskienhallinta infektio- ja tartuntotaukoihin liittyen

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

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 yhden hengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkailla hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieneia henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhkepaperia 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/infektioaudit-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, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhden hengen 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 infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön 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 (Attendo Jämijärven yhteistyöapteekki on Kankaanpään Vuokko Apteekki) ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin: Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien 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 varustoituna 2 päivän vararuoka akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, 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 esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

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 esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkkeitä koskeva suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat 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 tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määrittämään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Attendo Jämijärven N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori vie valmiit

poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Laatukoordinaattori laatii yhteenvedon kuukausittain ja pitää sen pohjalta henkilökunnalle palaverin, jossa poikkeamat käydään yksitellen läpi. Muistio lähetetään jokaiselle työntekijälle asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta.

- 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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haivatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan aina henkilökunnan viikkopalaverissa. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat 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 esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmä Hilkan kautta ja ohje käydään säännöllisesti läpi kuukausipalaverissa, josta jokainen työntekijä saa muistion. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- 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. Käytössä myös Whistleblowing-kanava vakaviin poikkeamiin.
- 6 **Muutoksista tiedottaminen**
- 7 Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän (Hiikka) kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Kerran viikossa pidetään viikkopalaveri tiiminvetäjän / sairaanhoitajan pitämänä ja kerran kuukaudessa yksikönjohtajan pitämä kuukausipalaveri. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio lähetetään kaikille Hiikka-viestillä ja tallennetaan N-asemalle työntekijöiden nähtäville.
- 8 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. Tiedottaminen tapahtuu joko johtajan / tiiminvetäjän toimesta tai asukkaiden vastuuhoitajien toimesta.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Jokainen työntekijä lukee huolellisesti valmiin omavalvontasuunnitelman ja kuittaa nimikirjoituksellaan sen lukeneensa. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden ja vierailijoiden nähtävillä, joten suunnitelmaan voi aina palata tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Attendo Jämijärven Internet-sivuilta sekä Attendo Jämijärven ilmoitustaululta.

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö Mari Hölltä

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma löytyy Attendo Jämijärven Internet-sivuilta, hoivakodin ilmoitustaululta asukkaiden ruokailutilasta, henkilökunnan N-asemalta sekä paperiversiona hoitajien toimistosta. Uudet työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytystä.

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.

Asukkaalle nimetään vastuuhuoltaja sekä varavastuuhuoltaja. Hoitosuhteen alussa pidetään hoitopalaveri yhdessä asukkaan, hänen omaisensa, vastuuhuoltajan sekä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Hoitopalaverissa käydään läpi hoitosuunnitelman mukaisesti jokainen asukkaan toimintakykyyn ja terveyteen liittyvä osa-alue, ja näin kartoitetaan kattavasti palveluntarvetta. Hoitopalaverissa esille tulleet asiat vietään tarvittaessa lääkärille tai muille yhteistyötahoille joko soittamalla tai heidän tullessa yksikköön, sekä muulle työyhteisölle viikkopalaverissa.

Vastuuhuoltaja pitää asukkaan kanssa vähintään kerran viikossa asukaslähtöisen omahoitajatuokion, jossa asukkaalla on mahdollisuus ilmaista kuulumisia ja tarpeitaan sekä viettää kahdenkeskistä aikaa vastuuhuoltajansa kanssa esimerkiksi ulkoillen tai katsellen valokuvia. Jokainen työntekijä arvioi palveluntarvetta jokapäiväisessä työssä, ja vie tiedon eteenpäin vastuuhuoltajalle tai yksikön sairaanhoitajalle, ja kirjaa tiedot Hiikka-järjestelmään. Vastuuhuoltaja päivittää hoitosuunnitelmaa säännöllisesti, ja aina asukkaan toimintakykyyn tai terveyden muuttuessa. Palveluntarpeen arvioinnissa on käytössä RAI-, MNA-, GDS- ja MMSE-mittarit, jotka tehdään säännöllisesti tai asukkaan terveydentilan muuttuessa, omahoitajan toimesta. Vastuuhuoltajan tehtäviin kuuluu myös elämänlaadun check-listan arvioiminen 3 kk välein, asukkaan tietojen kirjaaminen asianmukaisesti järjestelmään, tarpeellisista apuvälineistä, vaatteista tai hoitotarvikkeista huolehtiminen, läheisyhteistyö sovitusti omaisten kanssa, laskuista ja niiden eteenpäin lähettämisestä huolehtiminen, kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalveluista huolehtiminen sekä asukashuoneen siisteydestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen yhdessä muun työryhmän kanssa. Jos vastuuhuoltaja on lomalla tai ei ole muusta syystä paikalla, varavastuuhuoltaja huolehtii edellä mainituista vastuuhuoltajan tehtävistä.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa vastuuhuoltaja tai yksikön sairaanhoitaja. Yksikön laatukoordinaattori huolehtii siitä, että vastuuhuoltajat laativat ja päivittävät hoitosuunnitelman sekä check listan ajallaan. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Fysioterapeutti laatii asiakaskohtaisen kuntoutussuunnitelman, ja päivittää sitä vähintään kerran vuodessa ja aina asukkaan voinnin tai kunnan muuttuessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Jämijärvellä hoito perustuu yhteisymmärrykseen asukkaiden kanssa, ja heidän itsemääräämisoikeuttansa kunnioitetaan jokaisessa toimenpiteessä. Hoitajat työskentelevät kuntouttavaa työtä käyttäen, jolloin asukkaat tekevät mahdollisimman paljon

askareissaan itse. Jokaisen asukkaan päivärytmi on yksilöllinen, ja määräytyy asukkaan omien tottumusten ja toiveiden mukaan. Asukkaat ja heidän läheisensä kalustavat asukashuoneet heidän omilla tavaroillaan ja huonekaluillaan. Asukkaat käyttävät omia nimikoituja vaatteita. Asukkaat päättävät itse mitä haluavat pukea ylleen, harrastaa, tehdä tai syödä. Jos asukas ei kykene toteuttamaan itsemääräämisoikeutta, häntä pyritään tukemaan oman mielipiteen ilmaisuun erilaisin keinoin, kuten esimerkiksi vuorovaikutuksen apuvälineitä käyttäen tai noudattaen ennalta tehtyä hoitotahtoa.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan suunnittelemalla arkea, hoitotoimenpiteitä sekä päivärytmiä yhdessä asukkaan kanssa ja hänen toiveitaan kuunnellen. Asukkaiden mielipiteitä kysytään ja heille annetaan erilaisia vaihtoehtoja. Asukas on aina mukana päätöksenteossa. Myös työntekijöiden yhteiset toimintamallit ja arvot ovat keskeisessä roolissa itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, sillä ne ohjaavat työntekijöiden yhteistä toimintalinjaa.

Asukas osallistuu hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen yhdessä läheistensä sekä moniammatillisen työryhmän kanssa. Hoitajat kannustavat ylläpitämään toimintakykyä yksilöllisesti huomioiden jokaisen asukkaan erityispiirteet ja tarpeet. Jumppatuokioihin ja muihin virikkeisiin osallistuminen on vapaaehtoista. Oleellista on asukkaiden ja hoitajien hyvä vuorovaikutus koskien asukkaan voimavaroja ja tavoitteita.

Aamu- ja iltavuoroissa on merkitty virikevastaava, joka järjestää mielekästä tekemistä asukkaille. Aktiviteetit ja virikkeet ovat vapaaehtoisia, ja niiden suunnittelussa on huomioitu asukkaiden mielenkiinnonkohteet sekä toiveet. Yksikössä käytössä oleva virikkeiden viikko-ohjelma on joustava ja suuntaa antava apuväline vuoron virikevastaavalle. Vastuuhoitaja perehtyy oman asukkaansa harrastuksiin, ja toteuttaa ja mahdollistaa niitä parhaansa mukaan. Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla aina halutessaan, joko yksikön takapihalla tai hoitajan seurassa pidemmälläkin. Jokaisessa vuorossa on merkitty työntekijä, joka huolehtii asukkaiden ulkoilusta ja avustaa siinä.

Asukkaiden suihkupäivät on merkitty päiväkalenteriin, mutta niitä muokataan tilanteen mukaan. Jos asukas ei halua tai voinnin puolesta kykene sinä päivänä suihkuun, pesupäivää siirretään ja tehdään auttavat lappupesut. Suihkupäiviä voi myös olla useampi viikossa tarpeen ja asukkaiden toiveiden mukaisesti. Aamu- ja iltapesut tehdään asukkaiden yksilöllinen päivärytmi huomioiden.

Yksikössä on säännölliset ruokailuajat, mutta niiden lisäksi ruokaa ja juomaa saa halutessaan myös muina aikoina kellon ympäri. Ruuanjaossa huomioidaan asukkaiden erityisruokavaliot ja toiveet. Asukkaiden toiveita esimerkiksi annoskoosta, ruokajuomasta, leivästä tai lisukkeista kysytään päivittäin, jotta ruoka-annos on varmasti mieleinen. Kuukausittaisissa asukaskokouksissa asukkaat voivat ilmaista toiveensa ruokalistalle haluamastaan ruuasta tai herkusta, ja tieto viedään eteenpäin keskuskeittiölle. Jos toiveita ei pystytä huomioimaan ruokalistassa, hoitajat suunnittelevat muilla keinoin toiveen toteuttamisen, kuten esimerkiksi kokkaamalla itse tai lähtemällä asukkaan kanssa ravintolaan.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Attendo Jämijärvellä sairaanhoitaja tiedottaa lääkäriä rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuudesta. Asiasta keskustellaan myös asukkaan läheisen kanssa. Lääkäri allekirjoittaa rajoittamisluvan kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan. Kolmen kuukauden välein yksikön sairaanhoitaja arvioi rajoittamisluvan tarpeellisuutta yhdessä lääkärin kanssa. Rajoittamistoimenpiteet koskevat esimerkiksi asukkaan sängyn laitojen nostamista tai hygieniahaalarin tai pyörätuolin haaravyön käyttämistä asukkaalla. Ajantasaiset kirjaukset rajoittamistoimista on Hilikka-asukastietojärjestelmässä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden osallisuutta tuetaan kuukausittaisilla asukaskokouksilla, joissa asukkaat saavat tuoda ilmi toiveitaan ja mielipiteitään siihen laaditun rungon avulla. Myös vastuuhoidajat ovat tilanteita, joissa kysytään ja selvitetään asukkaiden tyytyväisyyttä hoitoon, palveluihin ja yksikön toimintaan.

Omaisille järjestetään vuosittain läheistenilta, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa hoidon ja palvelujen kehittämiseen. Vastuuhoidajat ylläpitävät läheisyhteistyötä kuukausittaisilla yhteydenotoilla lähiomaiseen, jolloin keskustellaan asukkaan kuulumisista, mutta myös läheisten toiveista ja mielipiteistä yksikön toimintaan liittyen. Attendo Jämijärvellä ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset voivat tulla vierailemaan aina halutessaan. Omaiset voivat myös osallistua teemapäiviin, retkiin ja muihin aktiviteetteihin.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyksmittaukset 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 asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Kyselylinkki lähetetään tekstiviestillä kaikille työntekijöille sekä asukkaiden lähiomaisille. Myös asukkaat vastaavat tyytyväisyyskyselyyn Attendo Jämijärven tablet-laitteella.

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 kuukausipalaverissa 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 esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023. Painopisteenä läheisyhteistyö, asukkaiden mielekkään ja aktiivisen arjen tukeminen sekä henkilökunnan sisäisen viestinnän kehittäminen.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan Satakunnan hyvinvointialueen ikäihmisten toiminnasta vastaavalle virkamiehelle.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialue sosiaalipalvelut, Sosiaaliamies Jari Mäkinen, Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila
GSM 044 7079132

sähköposti: jari.makinen@satasairaala.fi

Nämä tiedot löytyvät myös Attendo Jämijärven yhteistentilojen ilmoitustaululta.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asukkaiden 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 palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian, viimeistään kahden viikon kuluessa.

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. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Jämijärvellä hoito on voimavaralähtöistä. Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lähtökohtana on se, että asukkaat elävät mahdollisimman normaalia arkea kotonaan ja hoitajat avustavat niissä toiminnoissa missä tarvitaan. Hoitotoimenpiteissä käytetään kuntouttavaa työtettä, jolloin asukkaat tekevät mahdollisimman paljon itse. Vastuuhoitajat ja yksikön fysioterapeutti huolehtivat siitä, että asukkailla on tarvittavat apuvälineet pärjätäkseen mahdollisimman itsenäisesti arjen toiminnoissa. Asukkaat voivat halutessaan osallistua yksikön askareisiin esimerkiksi leipomalla, pyyhkimällä pöytiä tai viikkaamalla pyykkejä.

Vastuuhoitajat laativat ja päivittävät kattavaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa yhdessä moniammatillisen työryhmän ja asukkaan sekä hänen läheistensä kanssa. Myös fysioterapeutin laatima kuntoutussuunnitelma ja RAI-arvioinnit sekä muut mittarit ovat keskeisessä roolissa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista.

Yksikön fysioterapeutti ylläpitää fyysistä toimintakykyä kuntouttamalla asukkaita laatimansa kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Fysioterapeutti pitää monipuolisia liikunta- ja aktiviteettituokioita, yksilöllisesti yhdelle asukkaalle kerrallaan sekä isommalle ryhmälle yhteisjumbaa. Fysioterapeutti myös arvioi apuvälineiden tarvetta, hankkii uudet apuvälineet apuvälinelainaamosta, sekä palauttaa tarpeettomat. Asukkaan menehtyessä omaiset huolehtivat apuvälineiden palautuksesta apuvälinelainaamoon.

Sairaanhoitaja edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista terveyttä huolehtimalla lääkärinkierroista, lääkitysten sekä lääkelistojen ajantasaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman päivittäisestä, asukkaiden rokotteista sekä laboratorionäytteiden ottamisesta. Sairaanhoitaja huolehtii pääsääntöisesti kaikista sairaanhoidollisista toiminnoista ja ohjeistaa muuta työryhmää niihin liittyen, kuten esimerkiksi haavojen hoitamisesta sekä siihen liittyvistä haavahoito-ohjeiden laatimisesta. Lääkehoidon toteutumisen vastuu on sairaanhoitajalla.

Hoitoapulaiset huolehtivat ravitsemussuosituksen mukaisen ruuan lämmittämisestä tai valmistamisesta keskuskeittiön ohjeen mukaisesti, esille laittamisesta sekä tehostamisesta. Hoitoapulaiset myös siistivät ryhmäkotia päivittäin, ja näin huolehtivat asukkaiden viihtyvyydestä sekä hyvinvoinnista.

Virikeohjaaja pitää erilaisia aktiviteettituokioita asukkaiden kanssa, joko asukashuoneessa kahden kesken asukkaan kanssa tai isommassa ryhmässä.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja

aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille vähintään puolen vuoden välein, tarvittavasti useammin kunnon tai terveydentilan heikentyessä. Fysioterapeutti laatii kuntoutussuunnitelman. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäin seurataan asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia kirjaamalla asukastietojärjestelmään havainnot tehdyissä toiminnoissa. Osa-alueita päivittäisessä kirjaamisessa ovat hygienia, toimintakyky, ravitsemus, vatsantoiminta, aktiviteetit sekä mieliala ja käyttäytyminen. Tavanomaisten osa-alueiden lisäksi kirjataan asukaskohtaisesti erityishuomiot, esimerkiksi haavanhoidosta tai kivusta.

Vastuuhoitajan 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 vastuuhoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Jämijärvellä ruoka tulee kylmänä Honkajoen keskuskeittiöltä kolme kertaa viikossa. Keskuskeittiöön lähetetään viikoittain ruokailaus, johon eritellään annoskoot, erityisruokavaliot sekä allergiat. Yksikön hoitoapulaiset lämmittävät ja valmistavat Attendon ruokailan mukaisen ruuan tarjoiltavaksi. Ruokaa tehostetaan asukkaan tarpeiden mukaan lisäämällä siihen energiapitoisia aineita. Valmistukseen kuuluu myös ruuan tehostamisen lisäksi sen koostumuksen muokkaaminen, esimerkiksi sosemaiseksi tai nestemäiseksi. Hoitajat jakavat yksilölliset annokset asukkaille ja avustavat tarvittaessa ruokailussa. Ruokailu on tärkeä osa ikäihmisen rutiineja, ja Attendo Jämijärvellä pyritäänkin luomaan ruokailuhetkestä mahdollisimman mieluinen. Päiväsali tehdään viihtyisän näköiseksi pöytäkoristeilla tai -liinoilla, tarjoillaan ruoka nättisti aseteltuna lautaselle sekä pidetään ruokailutilanteet rauhallisina.

Ruokaa tarjoillaan viidesti päivässä; aamiainen (klo 7:30–9), lounas (klo 11.30), päiväkahvi (klo 14), päivällinen (klo 16:30) sekä iltapala (klo 19–21). Tarvittaessa ruokaa ja juomaa saa myös ruoka-aikojen ulkopuolella, myös yöllä.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ravitsemusvastaava laatii ravitsemussuunnitelmat yhdessä muun työryhmän kanssa. Yksikön ruokailat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön avustavan henkilökunnan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hoitopalaverissa ohjeistetaan myös omia noudattamaan hyvää käsihygieniaa, ja tarvittaessa ohjeistusta annetaan vierailijoiden tullessa. Yksikön sisääntulon yhteydessä sekä muilla seinillä on myös ohjeistuksia aiheeseen liittyen. Henkilökuntaa ohjeistetaan käsihygieniaan perehdytyksen yhteydessä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä 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. Attendo Jämijärven hygieniavastaavana toimii yksikön sairaanhoitaja. Hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa muuttuvien tilanteiden tullessa viikkopalaverissa tai Hiikka-viesteillä. Hyvinvointialueen hygieniahoitajaa ollaan yhteydessä, jos ilmenee tilanteita, joissa kaivataan ohjeistusta.

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. Yksikössä vierailee myös sovitusti suuhygienisti.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa, mutta puhelinkierro on viikoittain. Lääkärin saa kiinni tarvittaessa myös päivittäin, jos omalääkärinä ei tavoiteta, otetaan yhteys takapäivystäjään. Akuutti kotikeskuksen kriteereihin kuuluu muun muassa, että hoito vaatii sairaalatasoista hoitoa, hoito voidaan turvallisesti antaa kotona ja että asukas haluaa hoidon tapahtuvan kotona. Akuutti kotikeskus järjestää vuodeosastohoitoa tarvitsevan asukkaan hoidon tämän kotonaan eli ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä, joka voi olla esimerkiksi antibiootin antamista suonensisäisesti tai kivunhoitoa siipineulan kautta, mitä yksikössä ei muuten voitaisi järjestää.

Kiireellinen sairaanhoito: Akuuttiin kotikeskukseen ollaan yhteydessä päivystyksellisissä tilanteissa. Akuutti kotikeskus arvioi tilanteen, tekee tarvittavia toimenpiteitä sekä antaa hoitoa. Ennen yhteydenottoa tulee selvittää mahdolliset hoidonrajuukset ja hoitotahto, viimeaikainen toimintakyky sekä tehdä peruselintoimintojen mittaukset. Yksikön lähin arkipäivystys on Kankaanpään pääterveysasemalla. Lähin päivystävä sairaala on Satasairaala Porissa. Henkeä uhkaavissa hätätilanteissa soitetaan hätänumeroon 112. Jos asukas siirretään yksiköstä terveyskeskukseen tai sairaalaan, tulostetaan Hilkasta sh-lähetä. Jokainen vastuuhoidaja vastaa siitä, että lähetteessä on ajankohtaiset ja riittävät terveystiedot. Asukkaan lähettäminen päivystykseen-ohje löytyy N-asemalta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112, josta saadaan lisäohjeita. Kuolemantapaus yksikössä-ohje löytyy N-asemalta nimellä "Exitus ohjeistus 2024". Kuolemantapausten sattuessa virka-aikana tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi. Virka-ajan ulkopuolella asiasta lähetetään tekstiviesti. Hätätilanteissa noudatetaan "Kriisiviestinnän ABC"-ohjetta, joka löytyy toimiston seinältä.

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. Asiakkaan terveyttä edistetään säännöllisillä mittauksilla. Paino ja verenpaine mitataan vähintään kerran kuukaudessa, ellei terveyden- tai ravitsemustilaa sitä useammin vaadi. Lämpö ja verensokeri mitataan tarvittaessa. Laboratorio kokeiden kontrolleja tehdään säännöllisesti sairaanhoitajan toimesta, puolen vuoden välein. Jokainen omahoitaja huolehtii, että omahoidettavan mittaukset tulee tehtyä ajallaan.

Lääkitystä ja sen vaikutuksia seurataan päivittäin, ja kirjataan poikkeavat huomiot tietojärjestelmään. Lääkäri tarkistaa asukkaan lääkelistan vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa useammin voimien tai terveydentilan muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan lääkehoidon erityispiirteet ja huomioitavat asiat.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Oivi Koskensalo

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitaja, hoivakodin johtaja sekä lääkeluvalliset lähihoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja Oivi Koskensalolla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja yhdessä lääkärin sekä yksikön johtajan kanssa

Jokaisessa vuorossa on nimetty lääkevastaava, joka vastaa asukkaiden lääkkeiden jakamisesta, antamisesta sekä mahdollisista lääkemutoksista. Lääkevastaava voi olla sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on ajantasaiset lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat (LOP-laskut ja teoria sekä PKV). Loven osa-alueista KIPU 1 ja 2 sekä GER 1 ja 2 täytyy suorittaa kolmen kuukauden kuluessa. Lääkeavaimista pidetään rekisteriä, johon jokainen lääkevastaava kuittaa avaimien ottamisen ja vuoron päätteeksi luovutuksen. Yksikössä asukkaiden lääkkeet ovat pääsääntöisesti annosjakelussa, mutta muutokset ja kuurit jaetaan dosetteihin kerran viikossa, maanantaisin. Lääkkeenjaon suorittaa aamuvuoron lääkevastaava tai sairaanhoitaja, ja joku toinen lääkeluvallinen tekee kaksoistarkastuksen. Anja-pussit tarkistetaan uusien rullien tullessa, ja varmistetaan että ne vastaavat ajankohtaista lääkelistaa. Omahoitajat huolehtivat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta.

Sairaanhoitaja tekee lääketilauksen viikon viikon välein. Jos lääkkeen tarve on kiireellinen, apteekki toimittaa lääkkeen vielä saman päivän aikana. Anja-tilaukset tehdään kahden viikon välein EasyMedin kautta. Sairaanhoitaja päivittää yksikön lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuodessa, tai toimintatapojen muutoksen yhteydessä useammin. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa lääkäri, ja jokainen lääkeluvallinen työntekijä on velvollinen sen lukemaan.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakastietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Asukkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen, mukaan tulostetaan sh-lähete, joka annetaan kirjekuoressa. Asiakastietoja sisältäviä papereita ei säilytetä muualla, kuin lukollisen oven takana toimistossa. Tietoa jaetaan myös puhelimitse, mutta silloin huolehditaan, ettei kukaan asiaton ole kuule tietoja. Jos asiakastietoja täytyy lähettää sähköpostitse, se salataan.

Attendo Jämijärven yhteistyötahoja ovat muun muassa Jämijärven ja Kankaanpään terveyskeskukset sekä laboratoriot, Akuutti kotikeskus, yksityiset fysioterapeuttipalvelut, taksit, jalkahoito- ja kampaamopalvelut.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Jämijärven alihankijoita ovat muun muassa Meira Nova, Metos, Pamark, TENA-kauppa, Coor/Kankaanpään huoltoajat Oy, 9solutions, Telia, Jätehuolto Härmälä Oy, Jämijärven kunta sekä seurakunta, Jämijärven Lämpö Oy, Terveystalo.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Laatukoordinaattori kirjaa laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Hoivakodin johtaja käsittelee tämän jälkeen jokaisen poikkeaman AQ-järjestelmässä ennen kuin tiedot lähetetään eteenpäin. Poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa läpi kerran kuukaudessa laatukoordinaattorin pitämässä laaturpalaverissa. Palaverista tehdään muistio, joka lähetetään sähköisesti kaikille yksikön työntekijöille.

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:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 työntekijää / asiakas ja kokonaishenkilöstömitoitus 0,75 työntekijää / asiakas.

-Yksikön esihenkilö on Mari Hölttä, joka on koulutuksestaan sairaanhoitaja.

-Yksikössä on yksi sairaanhoitaja ja yksi fysioterapeutti, ja yhteensä 20 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on kolme, ja kaikki he hoitavat sekä keittiöhommia että siistimistä. Yksikössä työskentelee myös yksi virikeohjaaja. Lisäksi on kaksi tiiminvetäjää.

-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 työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu ensisijaisesti tiiminvetäjille, mutta heidän ollessa poissa työvuorosta vastuu kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. 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 työlänsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen, valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus, tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, 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 perehdytyksen vastuu kuuluu koko henkilökunnalle. Päävastuu kuitenkin perehdytyksen toteutumisesta on esihenkilöllä.

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 poissaoleita. Perehdytysmateriaali löytyy sähköisenä Valosta. Hoivakodin toimintaan liittyvät perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistuen osaamisen hallintaan, löytyvät N-asemalta. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Ohjeet vastuuhoidajuuteen löytyy yksikön perehdytyskansioista, jonka perehdytyksessä olevan tulee lukea. Vastuuhoidajan tehtäviä käydään läpi myös muiden työntekijöiden, tiiminvetäjien tai sairaanhoitajan avustuksella. Jokaisella vastuuhoidajalla on myös varavastuuhoidaja, jonka kanssa tehtäviä voi suunnitella ja jakaa.

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

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään.

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Yksikössä on yhteensä 30 asiakashuonetta. Kahdessa huoneessa on väliovi, jonka avulla huoneet sopeutuvat esimerkiksi pariskunnan huoneiksi. Jokaisen huoneen pinta-ala on 20 m², ja niissä on oma wc/ kylpyhuone. Asiakashuoneiden varustukseen kuuluu moottorisänky, vaatekaapit, verhot sekä vuodevaatteet, mutta muuten asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotia, molemmissa 15 huonetta ja oma päiväsaali. Yksikössä on myös yhteinen oleskelutila/päiväsali, joka toimii myös ruokailutilana. Päiväsalin yhteydessä on terassi, josta pääsee takapihalle. Yksikössä on yhteinen sauna ja pesuhuone, jota jokainen asukas voi halutessaan käyttää.

Liikkuminen ja oma-toimisuuden 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 hyvät aitaukset (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti 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.

Yksikössämme on asiakkaille oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapyykkikin. Yksikössämme hoitoapulaiset vastaavat pyykin pesemisestä, ja hoitajat viikkaavat ja vievät ne omille paikoilleen. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan oman avustavan henkilökunnan toimesta
- Pyykkihuolto toteutetaan oman avustavan henkilökunnan toimesta
- Likapyykin keräys ja lajittelu toteutetaan oman avustavan henkilökunnan toimesta
- Säännölliset hygicult-mittaukset

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

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

Yksikössä on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). 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 laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Rannekkeiden vaihdosta ja päivittämisestä huolehtii tiiminvetäjät.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Mari Hölttä, p. 0444072240, mari.holtt@attendo.fi, Kotimäentie 7, 38800 Jämsä. 9Solutions, p. 020 7529055, support@solutions.fi.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Yksikössä käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden monimerkkihoidon- ja -korjaussopimus sisältää sähköisen laiterakisteripalvelun (Toimittaja: IDR Oy, support@idrcloud.com) käyttöoikeuden. Laiterekisterissä ylläpidetään yksikkökohtaisesti olemassa olevien terveydenhuollon laitteidemme tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Huolto- ja korjaustoimenpiteet laitteille kirjataan huoltokäyntien yhteydessä. Terveydenhuollon laitteet sekä sängyt huoltaa ja korjaa Allumedical Oy (www.allumedical.com).

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan vastuuhoitaja tai yksikön fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen 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 raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Mari Hölttä, p. 0444072240, mari.holtt@attendo.fi, Kotimäentie 7, 38800 Jämsä.

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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset Valo-järjestelmästä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut

tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulussopimukseen. 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 tietoturvan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI), 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 tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta. Materiaalit löytyvät Valosta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Mari Hölttä
044 407 2240
mari.holtta@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 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.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

| TOIMENPIDE | TAVOITE | AIKATAULU | VASTUUTUS |
|-----------------------------------|---|---------------------------|--------------------------|
| Kirjaaminen ja palaverikäytännöt. | Kirjaamiskoulutusta henkilökunnalle, palaverikäytäntöjen kehittäminen | koko Kesään 2024 mennessä | Johtaja ja tiiminvetäjät |

| | | | |
|----------------------|--|------------|------------------------------|
| Virikkeet ja ulkoilu | Hilda-sisältöpalvelun hyödyntäminen, virikevastuuvuorojen nimeäminen ja tehtävien jako virikevastaaville | Kevät 2024 | Johtaja |
| Läheisyhteistyö | Läheisyhteistyön lisääminen ja säännöllistäminen, uusien viestintäkeinojen ottaminen käyttöön | Koko vuosi | Tiiminvetäjät ja omahoitajat |

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|--|----------------|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys Jämijärvellä 13.2.2024 | |
| Allekirjoitus | Nimenselvennys |
| <i>Mari Hölttä</i> | Mari Hölttä |

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.