

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).....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta.....	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitseminen (asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta).....	8
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	8
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito.....	8
4.3.5 Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta.....	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	9
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet.....	11
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	13
11 LÄHTEET.....	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

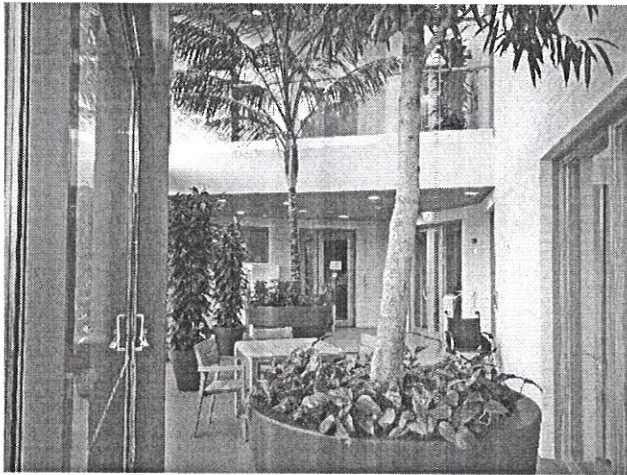
Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Aapelikoti Oy	Kunnan nimi: Hyvinkää
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1503227-5	Kuntayhtymän nimi: Hyvinvointialue: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue KeuSote
Toimintayksikön nimi Attendo Kultakehrä	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hyvinkää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen palveluasuminen/vanhukset, 45 paikkaa + yhteisöllinen asuminen/ vanhukset 15 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Iltatuulentie 2	
Postinumero 05440	Postitoimipaikka Hyvinkää
Toimintayksikön vastaava esimies Tarja Makkonen	Puhelin 044 494 4370
Sähköposti tarja.makkonen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntäm ajankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.12.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen/vanhukset, 45 paikkaa+ Ilmoituksenvarainen palveluasuminen/vanhukset, 15 paikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohhta 28.12.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto: Coor Elintarviketoimittaja: MeiraNova Hygieni- ja siivoustuotteet: Pamark Siivouspalvelut: N-Clean	

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

Toiminta-ajatus

Kultakehrän 60- asuntoisessa hoivakodissa tarjotaan 45 asunnossa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Hoivakoti jakaantuu neljään 15-asuntoiseen ryhmäkotiin. Yksi ryhmäkodeista on varattu kevyemmän yhteisöllisen asumisen tarpeessa oleville ikäihmisille.

Kultakehrä on turvallinen loppuelämän koti. Asukas voi valita yksilöllisyyden (oma asunto) ja yhteisöllisyyden (yhteistilat) välillä. Jokaisella asukkaalla on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukas voi hoivakodissa jatkaa totuttuja elämäntapoja esimerkiksi päivärytmin suhteen. Asukkaan elämäntietojen perusteella osataan ohjata asukasta mieleisen tekemisen pariin. Asukkaalla on omahoitaja, joka perehtyy asukkaan tilanteeseen syvällisemmin, huolehtii läheisyhteisistä ja asukkaan hoidossa tarvittavista välineistä.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät kaikessa toiminnassamme sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksiamme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä. Käsittelemme saadut palautteet yhdessä, huomautukset toimintaa kehittämällä ja onnistumiset iloiten. Sitoutuminen näkyy hoitajien pysyvyytenä ja aktiivisena hoidon kehittämisellä.

Välittämisellä saamme ihmiset tuntemaan oonsa turvalliseksi. Ryhmäkodit ovat pieniä, jolloin asukkaat, omaiset ja hoitajat tuntevat toisensa hyvin. Hoitajat ovat koko ajan asukkailla läsnä. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan ja hyödyntää kunkin osaamista.

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

Kultakehrässä toimii Asiakaskokemus- valmentajana Linda Kiuru. Hänen tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen ja hyvän asiakaspalvelun jalkauttaminen arkityöhön. He käyvät yhdessä henkilökunnan kanssa arvokeskusteluja eri teemoista sekä muistuttelevat arvojen mukaisesta toiminnasta päivittäisessä työssä. Attendon eettiset periaatteet tulostuvat jokaiselle työntekijälle työsopimuksen mukana ja ne on käsitelty yhdessä. Jokainen työntekijä on suorittanut Eettiset periaatteet- kurssin ja niistä käydään yhteistä keskustelua.

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.

Vuoden 2024 asukasturvallisuusriskien kartoituksessa kehittämiskohteiksi nousivat:

- vuodelta 2023 jatkuvana **raportointi ja tiedonkulk**: kirjaamiskoulutus, Hiikka-koulutus, suomen kielen koulutus osana oppisopimusta, Asko-valmennusryhmät
- **asukkaan kaatumisen ehkäisy**: oikeat henkilökohtaiset apuvälineet ja fysioterapeutin tuki, apuvälineiden kunnan seuranta, turvalliset jalkineet, tavaroiden järjestely asunnossa, hoitaja saattajana mahdollisuuden mukaan, poikkeamien ja parannusehdotusten käsittely kuukausipalaverissa
- **uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy**: jaetaan hyväksi havaitut hoitokäytännöt tiimissä, asukkaan tunteminen/tutut hoitajat avustamassa, lääkkeettömät ja lääkehoidon keinot, uhkatilannekoulutus

Riskien hallinnan työnjako

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

Kultakehrän työsuojelun riskiarviointi on tehty vuonna 2024 ryhmäkodeittain. Hoitajilla on omat vastualueensa, kuten turvahälytysjärjestelmä, Rai-arviointi ja ravitseminen. Vastuuhenkilöt perehtyvät muita syvällisemmin tehtäväalueeseensa, hoitavat alueensa käytännön tehtäviä ja opastavat muita. Työsuojelu on organisoitunut KeuSoten alueen mukaisesti, työsuojeluvaltuutettuna toimii Kia Vuollet Onnenkehrästä.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviäminen hoivakotiin?

- huolehditaan, ettei henkilökunta tule sairaana töihin. 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, ettei vierailulle tulla sairaana
- varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin 1 h asuntoon, jos mahdollista.
- seurataan, tuleeko hoivakotiin saapuville uusille asukkailla hengitystieinfektioiden oireita

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä hoivakodin sisällä?

- tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta
- hoivakodissa on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa
- korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille. Varmistetaan, että käytettävissä on käsienspesupisteitä nestesaippualla ja alkoholipitoisella käsihuuhteella
- 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 kertakäyttöisiä suojakäsineitä, kirurgista suu-nenäsuojusta ja suojalaseja tai visiirillistä kirurgista suu-nenäsuojusta, hihallista suojaesiliinaa/takkia. Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen. Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos hoivakodissa on oireilevia asukkaita
- varmistetaan suojainten saatavuus
- tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden torjuntakäytännöistä
- koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi sairaanhoitajalle tai lääkärille
- seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita
- seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektion oireita
- tehostetaan siivousta hoivakodissa. 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-pitkaaikais-hoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita asukkaita:

- sairastuneet hoidetaan asunnoissaan
- sairastuneet ruokailevat asunnoissaan tai siirrytään ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous hoivakodin siivoussuunnitelman mukaisesti

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan asuntoon eristettyä asukasta
- ei ulkopuolisten vierailuja hoivakotiin
- tiedotus: tiedote ulko-ovessa, esihenkilöt tiedottavat läheisille
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita asukkaita tai työntekijöitä:

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto: tarvittaessa pyydetään yhteistyöapteekilta mahdollisuutta toimittaa annosjakelupussit kuukauden ajaksi, jotta saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten ja tarvittavien lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen yhteydessä kolmen kuukauden lääkkeet. Erityishuomio riskiryhmiin, astmaatikot ja infektiopotilaat: varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi mahdollisen annosnoston varalle infektion ajaksi. Lääkkeenjaossa ei kosketusta, ei suojaimia, käsidesinfektio tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeutuminen: pesut asukkaan huoneessa, työntekijät suojautuvat suojarusteilla
- ateriapalvelut: poikkeustilanteita varten on laadittu ateriapalvelujen poikkeussuunnitelma. Hoivakodissa on varastoituna kahden päivän vararuuat akuutin vararuokalistan mukaisesti. Asukkaat ruokailevat asunnoissaan. Keittiöön pääsy vain keittiöhenkilöstöllä ja keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin. Aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti.
- siivous: toimitaan hoivakodin siivoussuunnitelman mukaisesti. Erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (sängynlaidat, ovenkahvat apuvälineet jne) puhtaudesta.
- kokoukset: hoivakodin sisäinen tiedotus hoidetaan Hilikka-viestein, sähköpostitse, puhelimitse tai teams-yhteydellä
- ei ulkopuolisia vierailuja hoivakotiin
- tiedotus: tiedote ulko-ovessa, esihenkilöt tiedottavat läheisille
- ei yhteisiä aktiviteetteja
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan hätätyöhön, mikäli epidemia uhkaa vaarantaa hengen tai terveyden vaarantumista eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.
- KeuSoten Intar-yksikön puh. 050 497 1240

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kultakehrässä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan mm. poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Järjestelmään siirtyä automaattisesti Hilikka-asukastietojärjestelmän kirjaukset aktiviteeteista ja hoitosuunnitelmien päivityksistä. AQ-järjestelmä tuo laatutyön näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laatuymyrän tulos käydään läpi tiimipalaverissa kuukausittain eli työstä saadaan palaute nopeasti. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen 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. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hilikka- asukastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laatuohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja häiritä tapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen vo daan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ohje ja lomake löytyvät perehdytyskansiosista. Ohje käydään läpi vuosittain palaverissa. Yksikön 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 anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. *Muutoksista tiedottaminen*

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä tiimipalaverissa. Henkilökuntapalaverit pidetään yksikössämme kerran kuukaudessa, ryhmäkohtaiset tiimipalaverit viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

Asiakkaiden ja läheisten tiedottaminen tapahtuu läheiskirjeissä ja -illoissa, asiakaspalaverissa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kultakehrän esihenkilö vastaa omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnitelma on käyty läpi luvuittain henkilökuntapalaverissa ja thty lisäyksiä ja korjauksia. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esihenkilö

Tarja Makkonen

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Kultakehrässä se löytyy ilmoitustaululta ja hoivakodin [www-sivuilta](http://www.sivuilta). Uusille asukkaille ja läheisille sekä uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelman sisällöstä ja sijainnista.

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 tai 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. Kultakehrässä asukkaan palvelutarpeen arviointiin käytetään RAI- mittaria, MNA-ravitsemustestiä sekä MMSE- muistitestiä. Tarpeen mukaan käytetään mm. kipuaasteikkoja tai masennusseulaa.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman valmistelee asukkaan omahoitaja. Apuna hoidon tavoitteiden kirjaamisessa käytetään asukkaan RAI-arviointeja. Fysioterapeutti kirjaa kuntoutukseen liittyvät tavoitteet. Päivittäminen tehdään kaupungin sopimuksen mukaisesti kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja

toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asukkaan muuttaessa hoivakotiin asukkaalta/läheiseltä saadaan tietoon elämäntietoa, totuttuja tapoja ja mieltymyksiä, jotka huomioidaan hoidossa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaalle tärkeitä asioita ja toiveita. Asukas voi Kultakehrässä jatkaa totuttua päiväryhtiään nukkumaanmeno- ja heräämisajoissa. Asukas/läheiset kalustavat oman asunnon omilla tavaroilla. Asukas voi valita pesuilla suihkun tai saunan. Ruokailuissa asukas saa haluamansa annoskoon ja tarvittaessa lisäannoksen sekä valita ruokajuoman ja leivän. Asukkaalta kysytään halukkuutta osallistua kulloiseenkin aktiviteettihetkeen tai ulkoiluun. Osalla asukkaista on tullessaan hoitotohto kirjattuna ja sitä noudatetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Päätös on voimassa korkeintaan kolme kuukautta kerrallaan. Rajoitteen käyttö kirjataan joka työvuorossa asiakasjärjestelmään. Rajoitteen tarpeellisuutta seurataan ja siitä luovutaan heti tarpeen loppuessa. Kultakehrässä on ollut käytössä sängyn laitalupa, hygieniahäälilupa ja pyörätuolin turvavyölupa.

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. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Monet Kultakehrän asukkaista pystyvät muodostamaan oman näkemyksen saamastaan hoivasta ja hoivakodin toiminnasta. Erityisesti aktiviteettitoiveita ja mieliruokatoiveita kysytään asukkailta. Ellei asukas itse pysty kertomaan toiveistaan, omaiset välittävät asukkaalle tärkeitä asioita. Useimmilla Kultakehrän asukkailla vieraillee läheisiä säännöllisesti. Vierailujen yhteydessä vaihdetaan kuulumiset. Muutaman kerran vuodessa vietetään läheisiltä ja tehdään retkiä tms.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse/sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös asukaskohtaisissa keskusteluissa asiakkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asukkaiden ja läheisten yhteisiä toiminnallisia omaiskahviloita on myös aika ajoin mahdollista järjestää.

Attendon asiakas- ja läheistyytävyysskyselyt tehdään kahdesti vuodessa, asukaskysely ”hymynaamoin”. Valvontakäyntien yhteydessä KeuSote kerää myös asukas- ja omaispalautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään hoivakodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja läheisten kanssa läheisten illassa. Asukastytyväisyyskyselyn 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. Asukastytyväisyyskyselyjen perusteella Kultakehrässä asukkaat kokivat olonsa turvallisiksi ja puitteet viihtyisiksi. Kehittämiskohteena on tarjota asukkaalle juuri heidän mieltymyksiään vastaavaa ja mielekästä tekemistä. Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus osoitetaan KeuSoten sijoittamien asukkaiden osalta KeuSotelle ja itsemaksavien asukkaiden osalta Kultakehrän johtajalle.

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalihuollon palveluun tyytymätön voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Häneltä voi kysyä lisätietoa myös sosiaalihuollon muistutuksista ja kanteluista. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asukkaiden edun turvaajana. KeuSoten sosiaaliasiavastaavapalvelut hoitaa Sosiaalitaito, puh. 0400 277 087, sähköposti sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi, postiosoite Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää. Lisätietoja osoitteesta <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä Kultakehrän ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiavastaavan 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 yhteydenottomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä 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 hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarojensa ja tarpeensa, mieltymyksensä 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. Omahoitaja varmistaa, että hoito toteutuu asukkaan toivomalla tavalla. Lähes kaikilla asukkailla on paikkakunnalla asuvia lähimaisia, jotka vierailevat hoivakodissa usein ja osallistuvat hoitoon.

Kultakehrässä käy säännöllisesti ulkopuolisia esiintyjä, varsinkin musiikki on useimmille asukkaille mieluista aktiviteettia. Hoitajat järjestävät päivittäin pieniä aktiviteetti- ja asukashetkiä. Hoivakodissa on erilaisia pelejä ja kuntolaitteita sekä rauhalliset ulkoilumaastot.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toimintaa kuukausitasolla ja saadaan toteutuneesta toiminnasta nopeasti palautte. Jokaisessa ryhmäkodissa on valittu yksi viikkotaululla seurattava asukastyytyväisyyttä lisäävä tehtävä (ulkoilut, omahoitajavartit) ja yksi läheistyytyväisyyttä lisäävä tehtävä (yhteydenpito läheisiin).

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista hoivakotiin seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. 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 kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. RAI-arviointia, muistitestejä, ravitsemus- ja painonseurantaa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääketoimien ja lääkemuutosten

vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoidon seuranta ja siihen liittyvät mittaukset (esim. verensokeri, verenpaine) kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kultakehrässä toimii fysioterapeutti neljänä päivänä viikossa. Hän kuntouttaa asukkaita yksilö- ja ryhmämuotoisesti sekä ohjaa hoitajia työergonomiassa. Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverieissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika, "asukashetki", omalle asiakkaalleen viikoittain.

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

Kultakehrän kaikki ateriat valmistetaan hoivakodin omassa keittiössä. Noudatamme neljän viikon kiertävää ruokalistaa. Aamupalan asukkaat voivat ruokaila totutun päivärytminsä mukaan. Lounasaika on noin kello 11, päivällinen noin kello 16 ja iltapala kello 19 alkaen. Yöpalaa on tarjolla läpi yön sitä haluaville.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa ja tietojen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman mukaisista mittauksista huolehtivat hoitopuolaiset. Käytössä on digitaalinen ruokien lämpötilamittaus. Terveystarkastajan käynnin perusteella saatu Oiva-raportti on nähtävillä ilmoitustaululla.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygienia ohjeistetaan henkilökunnalle perehdytyksen yhteydessä. Asukkaiden perushoito sisältää käsienspesun, epidemia-aikana huolehditaan lisäksi käsienspesun desinfiointi. Läheisten käytössä on käsidesi sisään tullessa/lähtiessä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Kultakehrässä hygieniavastaavana toimii tiimiesihenkilö Piia Salminen.

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

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. KeuSoten suuhygienisti käy hoivakodissa kerran vuodessa tarkastamassa asukkaiden suunhoitoa, ohjaa jatkohoitoon ja opastaa hoitajia päivittäisessä suuhygieniassa.

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan KeuSoten päätöksellä Mehiläisen lääkäri. Hän käy hoivakodissa paikan päällä kerran kuukaudessa, muina viikkoina lääkärin puhelinkierro. Tarvittaessa häntä voidaan tavoitella arkisin virka-aikaan tai soittaa Mehiläisen päivystysnumeroon. Lääkäri tekee asukkaille vuosikontrollit sekä uusille asukkaille tulotarkastukset. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaala käy hoivakodissa mm. toteuttamassa IV-hoitoa ja annostelemassa kipupumppua, jolloin asukas välttyy sairaalasiirrolta.

Kiireellinen sairaanhoito tapahtuu HUS Hyvinkään sairaalan päivystyksessä. Tilanteen mukaan asukkaan oireista konsultoidaan päivystävää lääkäriä. Asiakastietojärjestelmästä tulostetaan asukkaan mukaan sairaanhoitajan lähete.

Äkillisessä kuolemantapauksessa soimitaan 112, jonka ohjeiden mukaan toimitaan. KeuSote on laatinut ohjeen kuolemantapauksessa toimimisesta. Ohje säilytetään lääkekansiossa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla omaoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteystyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Säännöllisesti toistuvat asukkaan seurannat (laboratoriokokeet, verensokeri,

verenpaine, lämpö, paino) kirjataan asiakastietojärjestelmän kalenteriin. Seurantojen vastuuhenkilönä on ryhmäkodin sairaanhoitaja. Lääkityksen arviointi on jatkuvaa ja kaikkien hoitajien vastuulla. Arviointi kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja päivittäistä arviointia asiakastietojärjestelmään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiimiesihenkilöt ja sairaanhoitaja kussakin ryhmäkodissa

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 tiimiesihenkilöt, sairaanhoitajat ja hoivakodin johtaja. 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 tiimiesihenkilöillä, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista, perehdyttävät ja ottavat vastaan lääkenäyttöjä.

Yksikön lääkehoidosta vastaa KeuSoten päätöksellä Mehiläisen lääkäri.

Tiimiesihenkilöt toimivat hoivakodin lääkevastaavina. Ryhmäkodeissa vuoron lääkevastaava on määritelty työvuorolistalle. Lääkkeet toimittaa Pharmados, yhteistyöapteekkinään Kirjavantolan apteekki. Käytössä on annosjakelu. Lääkevastaava jakaa annospussit ja erikseen jaettavat lääkkeet seuraavan vuorokauden ajaksi. Kulloinkin jaossa olevat lääkkeet säilytetään toimiston lukollisessa lääkekaapissa. Ei-kiireelliset lääkemuutokset pyritään toteuttamaan seuraavasta annosjakelutoimituksesta alkaen, jolloin lääkkeitä ei tarvitse poistaa jo jaetuista annospusseista. Pusseista lääkkeitä poistettaessa muutos merkitään pussiin.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kultakehrässä yhteistyökumppaneita ovat mm. sosiaali- ja terveyspalvelut laajasti, taksit, kampaamo- ja jalkahoitoyritykset, aktiviteetteja tarjoavat tahot ja vapaaehtoistoimijat. Yhteistyöhön liittyvissä tietosuojakysymyksissä ohjaa Attendon ohje asukastietojen käsittelyssä.

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. Kultakehrän kiinteistöhuollosta vastaa Coor huoltopalvelu 24/7, puh. 010 622 5888. Siivouspalveluista vastaa N-Clean.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä 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 kehittämissuunnitelmat.

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

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.

- Kultakehrän tehostetun hoivan asukkaiden hoitajamitoitus on 0,65. Hoivakodissa asuu myös kevyen hoivan asukkaita 0,4 miehityksellä.

- hoivakodin esihenkilö on Tarja Makkonen, koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maisteri. Esimiehen rinnalla tiimiesihenkilöt Piia Salminen ja Linda Kiuru kehittävät hoivakodin laadukasta hoitotyötä ja lääkehoitoa.
- hoivakodissa on ryhmäkoodittain sairaanhoitaja, lähihoitaja ja hoiva-avustaja. Fysioterapeutti on koko talon käytössä maanantaista torstaihin. Hoitoapulaiset huolehtivat avustavista työtehtävistä, kuten keittiötyöstä ja pyykkihuollosta. Kokonaishenkilökuntavahvuus on 45.
- lisäksi käytössä on vakinaisten poissaoloja korvaamaan tuttuja sijaisia
- opiskelijoita käy työssäoppimisjaksolla 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. Käytettävissä on asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja, hänen poissa ollessaan tiimiesihenkilöt tai vuorossa olevat hoitajat.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Asukasmäärään suhteutettu tarvittava mitoitus näkyy työvuoro-ohjelmassa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Oppisopimuskoulutusta käytetään rekrytoinnin tukena. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään henkilökunnan työtyytyväisyyttä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö apunaan alueellinen rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTernikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Nämä dokumentit tallennetaan HRMepco- järjestelmään. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Käytössä on AttendoOma Keusote, alueellinen sijaispooli.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaavat esihenkilöt yhdessä nimetyn perehdyttäjäkollegan kanssa. Käytössä on laaja Attendon Valo-verkkoperehdytysmateriaali sekä Kultakehrän oma perehdytyskansio.

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytymisen etenemistä seurataan Valo-ohjelmassa, kun perehtyjä merkitsee aihealueen suoritetuksi. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdytys myös säilyy ja arkistoituu Valossa.

Vakinaisilla hoitajilla on kullakin 2-3 omahoidettavaa asukasta. Uusi hoitaja perehdytetään omahoitajan tehtäviin ensimmäisten työviikkojen aikana. Omahoitajan tehtävien hoitamisesta on kirjallinen ohje.

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. uusiin 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 kirjautuu Valo-järjestelmään.

4.4.2 TOIMITILAT

Kultakehrän hoivakoti toimii kiinteistön 1. ja 2. kerroksessa. Kussakin neljässä ryhmäkodissa on 15 asuntoa, pääosin 25 neliön yksiöitä (tilava huone ja wc-pesutilat). Pariskunta-asuntoja on kaksi. Asunnossa on valmiina sähkösätky, yöpöytä, tuoli, verhot ja petivaatteet. Muutoin asukas/omainsen kalustaa asuntonsa itse.

Hoivakodin keskiössä ovat oleskelu- ja ruokailutilat sekä lasitettu talvipuutarha. Alimmassa kerroksessa on sauna ja pesutilat sekä väestönsuojatilat ja parkkihalli.

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). Hoivakodin takapihalla on aidattu piha-alue, jossa on istutuksia, yrttilaatikoita, paviljonki ja penkkejä. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen, mutta asukkaan niin halutessa myös yksityisyyteen. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä pienemmässä että isommassa ryhmässä.

Kultakehrän siivouksen huolehtii N-Cleanin nimetty siistijä. Asunnot siivotaan kerran viikossa, yhteistilat päivittäin. Asukaspyykki pestään hoivakodissa. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.



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

Kultakehrän hoitajakutsujärjestelmänä on 9Solutions. Asukkailla on hälytysrannekkeet, joista lähtee kutsu hoitajien puhelimeen. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Hoivakodin ovilla on kulunvalvonta. Ryhmäkotien ovet pidetään lukittuna. Vierailijoita varten ovilla on ovikellot. Takapihan pääsisäänkäynnistä pääsevät vierailijat päiväsaikaan vapaasti liikkumaan. Ulko-ovella on myös hoitajien puhelinnumero harvemmin vieraillevien varalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi: lähihoitajat Richard Sudara ja Reagan Antonio

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. Kultakehrän pienlaitteista pidetään laiteluetteloa, johon kirjataan myös niiden huollot ja poistot.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sähkösängyt. Asiakkaan omahoitaja ja fysioterapeutti huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen 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. Attendon hankkimat hoitovälineet huoltaa AlluMedical. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteisyys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Osana lääkäripalvelua Mehiläinen on toimittanut hoivakodille crp- ja inn-laitteet ja huolehtii niiden huollot.

Hoivakodissa 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 vrk ja muissa tapauksissa 30 vrk kuluessa https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi: Tarja Makkonen

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Hoivakodin henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät perehdytyskansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen.

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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai lainsäädännön niin oikeuttaessa. Asiakirjan luovuttamispyyntö tehdään kirjallisena KeuSotelle.

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 perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilö tietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Päivi Kivijakola, Elektriikkatie 2 A, 90590 Oulu, p. 0306 342 098, tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Tarja Makkonen

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, aktiiviteetti-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja läheisille pidetään 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. Sisäinen auditointi on tehty Kultakehrässä marraskuussa 2022, seuraava sovittu syyskuulle 2024. Laadun itsearviointit tehdään kahdesti vuodessa.

Lokakuussa 2023 asukastyytyväisyyskysely toteutettiin "hymynaamakyselyinä". Vastaajia oli 49. Väittämä Koen oloni turvalliseksi täällä sai suurimman pistemäärän, keskiarvo 4,64 asteikolla 1-5. Eniten hajontaa oli väittämässä Voin vaikuttaa päivittäisiin asioihin, keskiarvo 4,19. Samaan aikaan toteutettuun läheiskyselyyn saatiin 32 vastausta. Parhaiten toteutui väittämä Vieraillessani hoivakodissa koen olevani tervetullut ja minua kohdellaan hyvin, keskiarvo 4,66. Kehittämiskohtana väittämä Henkilökunta on riittävästi yhteydessä minuun läheiseeni liittyvissä asioissa, keskiarvo 3,62. Tähän vastataan omahoitajien kuukausittaisella yhteydenpidolla läheisen kanssa. Se voi olla kuulumistenvaihto tavatessa, puhelu, sähköposti ja valokuvat hoivakodin arjesta ja juhlasta. Läheisten kanssa on sovittu toivottavista yhteydenpitotavoista.

Liitteenä tyytyväisyyskyselyjen pohjalta laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Hyvinkää 30.4.2024	
Allekirjoitus <i>Tarja Makkonen</i>	Nimenselvennys Tarja Makkonen

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaomavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tulokset keskustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

Miten seuraamme sovitujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdellää - tavoitteita ja toimintaa?

Loppuarviointi: kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLLARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Päivittäiset kuntouttavat aktiviteetit	Päivän aktiviteetista sopiminen aamutyönjaossa; kirjaus valkotaululle	Käynnistys helmikuun loppuun mennessä	Tiimieshenkilö+akti viteettivastaavat; Toteutus: kaikki Seuranta: esihenkilöt	8, 24	12, 24
LÄHEISKOKEMUS	Yhteydenpito kaikkiin läheisiin asukaskohtaisesti joka kuukausi	Omahoitaja ja läheinen käyvät keskustellen läpi kyselyn tiedonvälityksen toiveista	Kyselyt asukkaan vuosikierron mukaan, v. 24 aikana	Omahoitajat Seuranta: tiimieshenkilöt	8, 24	12, 24
HENKILÖSTÖ- KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Perhdytyksen parantaminen Sisäisten koulutusten hvödyntäminen	Valo-suoritukset, perhdytyksiansio, talokohtainen perhdytyspohja Koulutusten	5, 24	Valo-suoritukset: Kaikki Esihenkilö	8, 24	12, 24

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024 Attendo Kuitakehrä

Osa 1: Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat vahvuutenne ja mitä pitäisi parantaa.

Attendolaiset:

Vahvuudet:

- Kaikilla halu hyvän hoidon tarjoamiseen
- Tekemisen meininki ja yhteishenki

Asukkaat:

Vahvuudet:

- * Asukkaiden kokema turvallisuudentunne

Läheiset:

Vahvuudet:

- * Läheiset kokevat käydessään olonsa tervetulleeksi

Mitä pitäisi parantaa:

- * Jokaisen 100 % vastuu sovittujen arjen asioiden toteuttamisesta

Mitä pitäisi parantaa:

- Asukasta kiinnostavien aktiviteettien tarjoaminen
- Mielekäs arki

Mitä pitäisi parantaa:

- * Hoitajien omaehtoinen tiedottaminen asukkaiden asioista

