

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIEN HALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
Asiakkaan kohtelu	6
Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	7
Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	8
Ravitsemus (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen seuranta)	10
Hygieniakäytännöt.....	10
Terveysten ja sairaanhoito	11
Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta.....	12
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	12
Toimitilat.....	14
Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet ..	14
Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17
LÄHTEET:.....	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Onnentäyttymys Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2221846-5		Kunnan nimi: Espoo Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Sammalkallio			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Espoon kaupunki. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Puhelin / vaihe: 029 151 2000 (arkisin klo 8–16).			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen; vanhukset; 60			
Toimintayksikön katuosoite: Kalliorinne 39			
Postinumero 02770		Postitoimipaikka Espoo	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Miia Singo		Puhelin 044 494 0150	
Sähköposti miia.singo@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 21.11.2019			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut; Asumispalvelut; Tehostettu palveluasuminen- Vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistön huollon palvelut ostetaan Coor Servive management LP Oy:ltä Lääkkeiden annosjakelu: Lauttiksen apteekki Vartiointipalvelu: Securitas Oy			

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme Attendo Sammalkalliossa tehostettua palveluasumista 60 asukkaalle. Hoivakoti jakaantuu neljään eri ryhmäkotiin; Lehto, Niitty, Saaristo ja Tunturi. Ryhmäkodin sydän on tilava ruokailusali, siellä nautitaan Attendo Harmaaniityn keittiöhenkilökunnan loihittamat ateriat (ruoka kuljetetaan Attendo Sammalkallioon viitenä päivänä viikossa), joita toteutetaan ravitsemussuositusten mukaan. Muita yhteisiä tiloja ovat olohuone-tilat, saunaosasto, piha, parvekkeet ja terassi. Meillä on oma siivoushenkilökunta. Jokaisella asukkaalla on oma 21 m² huone, jossa on kylpyhuone/wc. Huoneen vakiovarustuksena on sähkökäyttöinen sairaalasänky mutta muuten asukkaamme saavat sisustaa huoneen mieleisekseen. Toivomuksemme on, ettei huonetta täytettäisi niin, että asukkaan tai hoitohenkilökunnan turvallisuus vaarantuisi tai ettei asukas mahdu liikkumaan huoneessaan turvallisesti apuvälineidensä avulla. Myöskään mattoja emme suosittele asukashuoneisiin, koska ne ovat suuri riskitekijä kompastumisille. Hoivakotimme yhteiset tilat on pyritty sisustamaan mahdollisimman kodikkaiksi, ja asukkaamme voivat halutessaan myös osallistua arjen askareisiin. Yhteisissä tiloissamme on saunatilat, jotka ovat aina asukkaiden käytettävissä. Erikseen sovittaessa sauna lämmitetään myös läheisille heidän niin halutessaan.

Tehtävänäamme on turvata asukkaillemme mahdollisimman laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa yksilöllisesti ottaen huomioon asukkaan fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset tarpeet. Tavoitteenamme on tukea ikääntyneiden hyvää elämänlaatua, ylläpitää heidän toimintakykyään, kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan, tukea itsenäistä suoriutumista sekä hyvää sairauksien hallintaa, riippumatta heidän omasta toimintakyvystään.

Päämääränäamme on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoivamme perustuu jokaiselle asukkaallemme tehtyyn yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaillamme on mahdollisuus osallistua täysimääräisesti yksikön toimintaan myös silloin, kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Asukkaidemme palvelut järjestetään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Visiomme Attendolla on olla ”Vahvistamassa ihmistä”, joka tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee osallistuvansa häntä koskevaan hoitoon, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Kannustamme asukkaitamme itsenäisyyteen niin, että turvaamme hänen olonsa ja pyrimme parantamaan hänen elämänlaatuaan.

Asukkaillamme on hoivakodissa mahdollisuus harrastamiseen, yhteisölliseen toimintaan sekä turvalliseen ulkoiluun kaikkina vuoden aikoina. Tavoitteenamme on, että asukas kokee olonsa hoivakodissamme turvalliseksi, tulee hyväksytyksi ja hän voi elää mahdollisimman aktiivista elämää. Hoivakodillamme käy myös ulkopuolisia esiintyjä. Pyrimme toiminnallamme ja järjestelyillämme kunnioittamaan erilaisia juhlaperinteitä, kuten joulun, pääsiäisen jne. Tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä heidän läheisiään kertomalla suullisesti, ilmoitustaululla olevan tapahtumakalenterin sekä omaiskirjeen kautta.

Järjestämme tarvittaessa asukkaillemme saattohoidon elämän loppuvaiheessa. Saattohoitovaiheessa teemme yhteistyötä Espoon kaupungin kotisairaalan kanssa. Saattohoidon aikana varmistamme henkilökunnan mitoituksen riittävälle tasolle niin, että saattohoito on mahdollista järjestää laadukkaasti ja asukkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen.

Ruoka tulee Sammalkallioon Harmaaniityn keskuskeittiöstä. Lehdon ja Niityn asukkaat ruokailevat heidän yhteisessä ruokasalissaan, Saariston ja Tunturin asukkaat taas heidän yhteisessä ruokailusalissaan. Päiväkahvien aikaan on tarjolla Harmaaniityn kokkien tai asukkaiden leipomia leivonnaisia.

Ruokailuajat hoivakodillamme ovat:

Klo 7.00 alkaen Aamiainen
Klo 11.30 Lounas
Klo 14.00 Päiväkahvit/välipala
Klo 16.30 Päivällinen
Klo 19.00 alkaen Iltapala
Klo 21.00 alkaen Yöpala

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Sitoutumisella pyrimme olemaan ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Attendo Sammalkalliassa toimii nimetty asiakaskokemusvalmentajana (ASKO). Hänen tehtävänä on yhdessä hoivakodin johtajan kanssa jalkauttaa arvoja ja erinomaista palvelua hoivakodin arkeen. Asiakaskokemusvalmentaja (ASKO-valmentaja) ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin ja erinomaiseen palveluun liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa.

ASKO-valmentaja järjestää kvartaaleittain henkilöstölle erinomaisen palvelun keskusteluhetken eri teemoilla. Keskusteluissa henkilöstömme yhdessä pohtii ja asettaa tavoitteita omalle työlleen eri näkökulmista esim. kuinka viestintämme, osaamisemme ja asenteemme näkyy työssämme, omaisyhteistyössä, työyhteisössämme sekä yksikön päivittäisessä kirjaamisessa. Näiden pohdintojen perusteella teemme yhdessä yhteiset sekä jokainen tekee yksilölliset tavoitteet seuraavaan keskustelujakohtaan. Aloitamme seuraavan keskustelun siitä, kuinka tavoittemme edellisestä keskustelusta ovat toteutuneet. Tavoitteiden toteutumista seuraavat jatkuvasti ASKO-valmentaja, hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä.

3 RISKIEN HALLINTA

Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, uhkaava käytös
- **Työturvallisuuteen ja työterveyteen liittyvät riskit;** Toimitilat, nostot ja siirrot
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, henkilökunnan koulutustaso
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat, nostot ja siirrot
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** puutteellinen tiedonkulku, tietojärjestelmäkatos

Riskien hallinnan työnjako

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

Riskien hallinta infektio- ja tartuntotilanteisiin liittyen ja epidemiatilanteissa toimiminen

Tartuntoja ehkäistään noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitotyöympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Oleellista on tavanomaisten varatoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa, asukkaiden siirtojen välttäminen sekä tiedonkulun varmistaminen.

Esimerkiksi koronavirus (COVID-19-tauti) on riski erityisesti ikääntyneille ja monisairaille. Epidemia-tilanteissa noudatamme sisäisiä ja kunnalta saatuja epidemian ehkäisy- ja suojausohjeita. Ohjeistukset saattavat muuttua nopeastikin, joten oleellista on varmistaa, että henkilökunnalla ja asukkaiden luona vierailevilla läheisillä on aina tiedossa ajantasaiset toimintaohjeet. Yksikön johtaja vastaa ohjeiden päivittämisestä ja jalkauttamisesta arjen toimintaan ja toimintatapoihin.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ) -laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti -tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaasti työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset kehittelemis suunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilö vuosikellon mukaisesti. Ne käsitellään yksikön palaverissa sekä alueellisissa työsuojelutoimikunnan kokouksissa. 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, laatu poikkeamat ja riskit. Lain mukaan hoivakodin henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava hoivakodin johtajalle, mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaalle hoivan ja palvelun toteuttamisessa. Toiminnasta vastaava ilmoittaa asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Poikkeama luokitellaan eri vakavuusluokkaan riippuen tapahtumasta, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti tai kirjallisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy jokaisen yksikön tietokoneen sähköiseltä asemalta (N-asema). Poikkeamakaavakkeet lähetetään/tuodaan joko hoivakodin johtajalle tai laatukoordinaattorille. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori ja hoivakodin johtaja vievät valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality -ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Poikkeamista tehdyt raportit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken viimeistään kuukausikokouksessa, mutta tarpeen tullen aiemmin. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin johtaja, tiiminvetäjä sekä laatukoordinaattori seuraavat, kuinka korjaavat toimenpiteet on otettu käyttöön ja ohjeistavat näissä tarpeen mukaan lisää. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon kuukausittaisissa yksikön palaverissa. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi yhteistyötahoille (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, aluepäällikölle), sekä lisäksi dokumentoidaan.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme vähintään kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, joka on henkilökunnan luettavissa sähköisen Atso järjestelmän kautta sekä sähköisellä N-asemalla.

Asukkaille tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote. Muutoksista tiedotetaan omaisille/läheisille soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Hoivakodin johtaja vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaasti toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Suunnitelma käydään yhteisesti läpi sille erikseen varatussa palaverissa. Jokainen paikalla olijalla pääsee vaikuttamaan, sillä hetkellä omaavonntasuunnitelman laatimiseen. Tämän jälkeen suunnitelma tallennetaan sähköiselle asemalle (N-asema) sekä lähetetään asiakastietojärjestelmän kautta viestinä henkilökunnalle. Kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla on oikeus tulla kuulluksi omaavonntasuunnitelmaa laadittaessa.

Yksikön esihenkilö

Hoivakodin johtaja Miia Singo

Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan myös asiakastietojärjestelmän kautta ja lähetetään kaikille uusien versio suunnitelmasta. Päivitetty suunnitelma tallennetaan sähköiselle asemalle (N-asema) ja se on nähtävillä alakerran eteisaulassa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna hoivakodin nettisivuilla sekä laitettu esille hoivakodin alakerran eteisaulaan. Omaisille/läheisille kerrotaan asukkaan sisään muutto vaiheessa omavalvontasuunnitelman sijainnista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten heikko ravitsemustila, turvattomuus tai kipu. Arviointi alkaa asukkaan muutettua hoivakotiin.

Asukkaalle nimetään sekä **omahoitaja**, että **varahoitaja**.

Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan myös erilaisten mittareiden avulla. Meillä Sarmalkalliossa käyttämämme mittarit ovat **RAI** (systemaattinen ja monipuolinen palvelutarpeen arviointiprosessi), **MMSE** (lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minitesti), **MNA** (ikäntyneen ravitsemustilan arviointi), **GDS** (iäkkäiden masennuksen arviointitesti).

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan hoitoneuvottelussa yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii yleensä asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään vähintään 6kk välein sekä aina tarvittaessa riippuen asiakkaan voimien muutoksissa. Päivittämisestä huolehtii omahoitaja. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma pohjautuu RAI-arviointiin.

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.

Meillä Sarmalkalliossa asukkaalla on mahdollisuus valita, mitä hän haluaa pukea ylleen, kuinka hän haluaa hiuksensa laitettavan, mitä hän haluaa syödä ja juoda, haluaako hän osallistua aktiviteetteihin tai ulkoiluun. Asukas saa määrittää oman yhteydenpitonsa omaisiinsa/läheisiinsä. Huomioimme asukkaan oman tahdon esim. vuorokausirytmien toteutumisesta. Asukas saa päättää, haluaako olla toisten asukkaiden seurassa vai yksikseen. Asukas saa itse päättää, mitä hän haluaa päivän aikana tehdä. Noudatamme asukkaan mahdollisesti laatimaa hoitotahtoa. Varmistamme asukkaalle yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain poikkeustilanteissa. 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, luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi. Rajoittamispäätös on aina määräaikainen ja se voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa

rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on yksikön sähköisellä asemalla (N-asema).

Yksikössä pidetään kirjanpitoa rajoittamista tarvitsevista asukkaista sairaanhoitajien toimesta. He päivittävät sähköisellä asemalla (N-asema) olevaa rajoittamistoimenpide-taulukkoa ja huolehtivat asianmukaisista luvan uusimisista tai purkamisista lääkäriltä tarpeen mukaan tai vähintään 3 kk:n välein.

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 ilmoitusvelvollisuus Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) pykälät 29 § ja 30 § mukaisesti ilmoittaa viipymättä palvelunjärjestäjälle, joka on asiakkaiden kohdalla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otetaan asia viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Tilanne selvitetään 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 tavoiteajan puitteissa viimeistään neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (yhteystiedot löytyvät yksikön eteisaulasta ensimmäisestä kerroksesta sekä toisesta kerroksesta). Muistutusta käsittelevä asia käydään välittömästi läpi asianomaisten kanssa. Yksikön esihenkilö ja tiiminvetäjä seuraavat tilannetta sekä siihen liittyviä toimenpiteitä.

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

Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja omaisten toiveiden huomioiminen on palvelun ja toiminnan kehittämisen edellytyksenä Attendo Sammalkalliossa. Asiakkaille annetaan tietoa heitä koskevista asioista, heille annetaan tilaa ja aikaa kertoa omia kokemuksiaan, mielipiteitään ja toiveitaan varmistaen, että he tulevat kuulluiksi. Järjestämme asukkaille kuukausittain yhteisökokouksen, jossa sana on vapaa, eli jokainen osallistuja saa vapaasti tuoda esille haluamansa asiat. Läheiset ovat asukkaiden ohella tärkeä ryhmä laadun ja omavalvonnan kehittämässä. Pidämme aktiivisesti yhteyttä asiakkaiden läheisiin tapaamalla hoivakodissa, lähettämällä sähköpostitse omaiskirjeitä sekä soittamalla läheisille tarpeen mukaan.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaamustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla

on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viran haltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottajat:

Yksikön vastuuhenkilö: Miia Singo miia.singo@attendo.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE
tai sähköpostilla: kirjaamo@luvn.fi (Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”) ohjeet: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävissä ensimmäisen ja toisen kerroksen eteisaulassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

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

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

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 muista valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asukkaiden 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. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa linjataan lisäksi toiminta akuuteissa tilanteissa sekä elämän loppuvaiheessa, kun se on asukkaan tilaan liittyen perusteltua. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja

ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan säännöllisesti päivitettävä elämänlaadun check- lista, joka määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita.

Asukkaiden osallisuutta hoivakodin toimintaan tuetaan Sammalkalliossa kuukausittain järjestettävillä asukaskokouksilla. Kokouksessa heiltä kysellään mm. toiveita aktiviteeteista, ruokailuista, ulkoiluista, yleisestä ilmapiiristä tai muista heitä kiinnostavista asioista hoivakodin toiminnan suhteen. Kokouksista pidetään yllä muistiota, joka on luettavissa yksikön seinällä. Myös läheiset ovat tervetulleita mukaan kokouksiin.

Yhteistyö läheisten kanssa on meille tärkeää. Yksikön esihenkilö lähettää läheisille vähintään neljä kertaa vuodessa kirjeen/sähköpostin, jossa kerrotaan Sammalkallion kuulumisia. Läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään 2–3 kertaa vuodessa, läheisten ilta, jossa heitä informoidaan ajankohtaisista asioista ja jossa he voivat kertoa omia hoivakodin toimintaan liittyviä toiveitaan.

Attendo Sammalkalliossa omahoitajan vastuualueeseen kuuluu:

Omahoitaja perehtyy asukkaan taustaan ja nykytilanteeseen sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Hän perehdyttyään asukkaan taustatietoihin ja toimintakykyyn tekee RAI- arvioinnin asukkaalle. RAI- arviointi toimii tukena hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa. Hoito ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, sairaanhoitajan, omaisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa. Tämän jälkeen omahoitaja esittelee hoitotyön suunnitelman tiimilleen. Hän vastaa omalta osaltaan hoitotyön toteutumisen seurannasta sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna. Huolehtii siitä, että sopii omaisen/edunvalvojan kanssa kuinka asukkaan hankinnat tehdään niin, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Samalla hän sopii omaisen/edunvalvojan kanssa, saako asukas käyttää kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalveluja. Hän myös huolehtii, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti, tulevat puhdistetuksi ja tiedottaa omaiselle, mikäli apuväline tarvitsee huoltoa. Mikäli asukkaalla on yleinen edunvalvoja, omahoitaja huolehtii apuvälineiden huoltokuljetukset ym. Omahoitaja pitää yhteyttä omaisiin ja kontaktoi heitä vähintään kerran kuukaudessa.

Sairaanhoitaja vastaa asukkaan lääkehoidosta. Hän tekee yhteistyötä lääkärin kanssa ja tiedottaa lääkäriä asukkaan voimien muutoksista. Sairaanhoitaja valvoo hoitosuunnitelmien toteutumista sekä asukkaiden perushoitoa. Hän huolehtii osaltaan asukas- ja työturvallisuudesta sekä toimii tukena ja opastajana lähihoitajille ja hoiva-avustajille. Sairaanhoitaja tiedottaa omaisille/läheisille asukkaan terveydentilan sekä lääkinällisistä muutoksista yhdessä omahoitajan kanssa. Sairaanhoitajan vastuu on seurata hoitoprosessin oikeaposta toteutumista sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä. Hän vastaa osaltaan tiedonkulusta koko Sammalkallion sisällä.

Lähihoitajan toimenkuvaan kuuluu ensisijaisesti asukkaan perushoito sekä lääkehoidon toteuttaminen. Lähihoitajat toteuttavat kuntouttavaa työtä ja sen myötä tukevat asukkaan toimintakyvyn ylläpitämistä. He raportoivat asukkaista ja tapahtumista sekä suullisesti että kirjallisesti. Lähihoitajan vastuulla on omahoitajan tehtävien hoitaminen yllä mainitun toimenkuvan pohjalta sekä huolehtia asukkaan turvallisuudesta. Lähihoitaja arvioi omalta osaltaan asukkaan voimien muutoksia sekä tekee hoidon tarpeen arviointia. Lähihoitaja vastaa hoitoprosessin toteutumisesta sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä. Hän vastaa omalta osaltaan myös asukkaiden asioiden tiedonkulusta koko yksikölle.

Hoiva-avustaja toimenkuvaan kuuluu asukkaan perushoidon toteuttaminen kuntouttavaa työtä käyttäen sekä yksikön viriketoiminnan toteuttaminen yhdessä muun henkilökunnan kanssa. He raportoivat asukkaista ja tapahtumista sekä suullisesti, että kirjallisesti. Hoiva-avustaja arvioi omalta osaltaan asukkaan voimien muutoksia. Hän vastaa omalta osaltaan myös asukkaiden asioiden tiedonkulusta koko yksikölle.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksistansa. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii suunnitelman ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaille vähintään puolivuositain. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Ravitsemusta ja asukkaan painoa seurataan säännöllisesti. BMI-seuranta tehdään joka kuukausi jokaisen asukkaan kohdalta ja mikäli BMI on laskenut alle 22, konsultoidaan asiasta lääkäriä. Lääkäri arvioi asukaskohtaisesti seurannan sekä verikokeiden perusteella mm. lisäravinnon tarpeen. Mikäli lääkäri arvioi lisäravinnon tarpeen, kustantaa hoivakoti lisäravinnekustannukset.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän

elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain. Meillä Sammalkalliossa toteutetaan viikoittain omahoitajahetkiä, jolloin asukkaalle annetaan kahdenkeskistä aikaa omahoitajan tai varahoitajan kanssa. Omahoitajahetket ovat hetkiä, jolloin pyritään ottamaan asukkaan mieliteot ja toiveet entistä paremmin huomioon. Tällöin tehdään hänelle tärkeitä asioita yhdessä.

Sammalkalliossa asukkaat pääsevät halutessaan ulkoilemaan, mahdollisuutta tähän tarjotaan joka päivä. Huonolla kelillä raittiin ilman haukkaaminen onnistuu myös lasitetuilla parvekkeillamme. Asukkailla on mahdollisuus osallistua viriketoimintaan päivittäin. Sammalkalliossa virikevastaava laatii viikko-ohjelman, jonka mukaan muu henkilökunta toteuttaa virikkeet asukkaiden kanssa, arkisin kaksi kertaa vuorokaudessa ja viikonloppuisin pienimuotoisemmin vähintään kerran vuorokaudessa. Virikevastaava nimetään jokaisen työvuoron alussa tietyille työntekijöille, jotka ovat vetovastuussa virikkeiden ja niiden kirjaamisen suhteen. Virikkeet voivat olla esimerkiksi ulkoilua, liikuntaa, kulttuuria tai käsillä tekemistä asukkaiden toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti. Viikko-ohjelmassa huomioidaan erilaiset kalenterivuoden juhlapyhät ja muut merkkipäivät. Asukaskokouksissa kysytään asukkaiden omia toiveita myös viriketoimintaan liittyen ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

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

Ravitsemus (asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen seuranta)

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 11 tuntia. Yöllä asukkailla on mahdollisuus saada yöpalaa esim. mehukeittoa tai voileipää. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelisteiden avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, 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. BMI:n ollessa alle 22 konsultoidaan automaattisesti lääkäriä ja mietitään yhdessä toimenpiteitä. Tavallisesti lääkäri määrää otettavaksi laboratoriotutkimuksia sekä aloittaa asukkaan lääkehoitosuunnitelmassa lisäravinteiden käytön, esim. Calogen ja talon proteiinijuoma, jonka kustantaa tällaisessa tilanteessa hoivakoti. Asukkaiden tehostetussa ruokavaliolla otetaan huomioon lisäksi myös muita erilaisia proteiinin lähteitä, esim. herajauhe, kananmunat, raejuusto sekä talossa valmistettava tehostettu proteiinijuoma. Kiinnitetään myös erityistä huomiota maidon tarjoamiseen.

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. Yksikön hygieniavastaava neuvoo ja ohjeistaa hygieniasioissa säännöllisesti tiimien palaverissa sekä tarpeen mukaan useammin.

Hoivakotimme pyykkihuollosta vastaa pääsääntöisesti siistijä ja hoitoapulainen. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan, tietenkin asukkaiden omien mieltymysten mukaan. Asiakashuoneissa ylläpitäminen tehdään kerran viikossa. Hoitajat huolehtivat päivittäin asukashuoneiden yleisilmeestä (mm. sängyn petaus, roskat, tahrat, tarvittaessa vuodevaatteiden vaihto). Yhteisten tilojen ylläpitäsiivoukset hoidetaan päivittäin. Sammalkalliossa on puhtauspalvelusuunnitelma, jossa on määritelty tarkemmin hoivakodin yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden puhtaustaso, siivouksen vastuut ja tehtävät.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Esimerkiksi noroviruksen tai influenssan sattuessa konsultoidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa sekä omaa lääkäriä. Erityistilanteissa hoivakodin johtaja tai tiiminvetäjä lähettää tekstiviestin tai soittaa lähiomaisille, jossa kertoo erityistapauksen syyn, ovatko vierailut suositeltavia ja kuinka kauan erityistilanne mahdollisesti kestää, mitä toimenpiteitä tilanne vaatii, mitä ryhmäkotia koskee sekä mistä tilanteesta voi kysellä lisätietoja.

Yksikön sähköisellä asemalla (N-aseamalla) on olemassa toimintaohjeet epidemiatilanteisiin. Epidemiaa epäiltäessä tehdään kartoitus sairastuneista ja altistuneista asukkaista ja henkilökunnasta. Henkilöiden oireet ja oireiden alkamis- ja päättymisajankohdat kirjataan

tarkasti ylös. Tämän jälkeen otetaan yhteyttä tartuntatautiyksikön hygieniahoitajaan. Tarpeen mukaan käynnistetään näytteidenotot ja tehdään mikrobiologinen diagnoosi. Tämän lisäksi aloitamme tarvittavat lääkinälliset hoitotoimenpiteet. Asukkaiden hoidossa noudatetaan varotoimenpiteitä ja pisara- ja/tai kosketuseristystä. Varotoimenpiteissä huomioidaan henkilökunnan suojaus ja hygieniatoimenpiteet sekä ohjeistetaan asukkaille ja vierailijoille hygieniohjeet. Vierailuja ei suositella epidemian aikana. Yksikkö eristetään mahdollisimman tehokkaasti ja omaisia tiedotetaan asiasta yksikön johtajan tai tiiminvetäjän toimesta. Myös pyykki- ja siivoushuoltoa tehostetaan epidemian aikana. Tiedotus tehdään lisäksi epidemian päätyttyä.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Inkontinenssi suojan käyttäminen perustuu aina asukkaan henkilökohtaiseen tarpeeseen. Hoitotyökeinoin pyrimme tukemaan asukkaan wc:ssä käyntejä ja hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Terveyden ja sairaanhoito

Suun hoito / Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan kunnallisessa hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä asukkaan toiveet huomioiden. Länsi-Uudenmaan suunterveydenhuollosta suuhygienisti käy ohjeistuksien mukaisesti asukkaiden luona ja dokumentoi suun hoitokorttiin toimenpiteet, tavoitteet sekä keinot riittävän ja hyvän suun hoidon ylläpitämiseksi. Vastuusuuhygienisti ottaa yhteyttä hoivakotiin kerran vuodessa ja sopii päivät, jolloin käy hoivakodissa.

Ikääntyneelle hyvä suunterveys on yksi hyvän elämän edellytyksistä. Hyvän suunterveyden avulla aterioinnit sujuvat, ulkonäkö säilyy ennallaan ja suussa tuntuu miellyttävältä. Myös puhuminen ja seurustelu onnistuvat suun ollessa terve. Suunterveydellä on myös yhteys yleisterveyteen sekä taas monet yleissairaudet ja lääkitykset vaikuttavat suunterveyteen. Hoitohenkilökunta huolehtii ikääntyneen päivittäisestä suuhygieniasta silloin, kun asukkaan omat voimat ja taidot eivät riitä puhdistamaan suuta ja hammasproteeseja. Hoivakotiin tultaessa selvitetään yleisen terveydentilan lisäksi suunterveydentila. Tämän selvityksen pohjalta tehdään hoitosuunnitelma, jossa käydään läpi tavoitteet ja keinot suun päivittäisestä hoidosta.

Kiireetön sairaanhoito: Lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta, ja hyvinvointialue ostaa lääkäripalvelut Terveystalolta. Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri. **Lääkäri** käy paikan päällä hoivakodilla kerran kuukaudessa ja pitää puhelinvastaanottoa kerran viikossa. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä useimmiten asukkaan saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä. **Liikkuvan Sairaala eli Liikkuva LiiSa** on osa kotisairaala, ja heidän kanssaan teemme paljon yhteistyötä, kun LiiSa toimii hoivakodin henkilöstön tukena vuorokauden kaikkina aikoina. LiiSan käyntien tuella pyrimme hoitamaan asukkaan hoivakodissa välttämättä sairaalasiirtoja. Mikäli tarve edellyttää, siirtyy asukas LiiSan arvioinnin mukaan kotisairaalan asiakkaaksi tai tilanteen vaatiessa päivystykseen. Mikäli hoitaja toteaa asukkaalla äkillisen hoidon tarpeen ja tarve johtaisi muuten asukkaan lähettämiseen päivystykseen otetaan yhteys LiiSaan. Ennen soittoa LiiSan hoitaja tutustuu asukasta koskeviin tietoihin, joita tarvitaan myös ns. hoitajan lähete päivystykseen-lomakkeeseen. Kun LiiSan hoitaja saapuu, asukkaantunteva hoivakodin hoitaja vastaanottaa LiiSan hoitajan. Yhteyshenkilö omaisiin on aina hoivakodin hoitaja. Käynnin jälkeen LiiSan sairaanhoitaja jättää asukkaan luokse kirjallisen tiedotteen käynnistä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito on järjestetty **Jorvin sairaalassa**, p. 09 471 83300. Usein päivystykseen lähtöpäätöksen tekee kuitenkin joko lääkäri tai ambulanssihenkilöstö, jolloin ko. numeroon ei tarvitse etukäteen soittaa. Asukkaan mukaan päivystykseen laitetaan hoitajan kirjaamana sh-lähete asiakastietojärjestelmästä, jossa näkyy mitä on tapahtunut, mikä on sairaalaan lähettämisen syy, viime päivien huomioita/kirjauksia asukkaasta, millaisia fysiologia mittaustuloksia asukkaasta on otettu hoivakodissa sekä onko sairaalaan lähdistä ilmoitettu omaiselle. Lisäksi mukaan tulostetaan asukkaan uusin päivitetty lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä noudatetaan **Kuoleman toteamisenohjeistusta**, ohjetta säilytetään sähköisellä asemalla (N-asema). Äkillisen/odottamattoman kuoleman tapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi. Äkillisestä/odottamattomasta kuolemasta puhutaan silloin, kun kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma tai on epäily hoitovahingosta tai on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa. Virka-aikana otetaan yhteys yksikön vastuulääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaiselle asukkaalle on yksilöllisesti tehty suunnitelma, jonka mukaan seurataan verenpainetta, tarvittaessa verensokeria ja lämpöä sekä lääkäri tekee määräykset laboratoriotutkimuksiin. Laboratoriotutkimukset pääsääntöisesti käydään ottamassa **HUS-labin kiertävän laboratoriohoitajan** toimesta. Sairaanhoitajat ovat vastuussa asukkaan terveydentilan seurannan toteutumisesta ja tiedottamisesta. Koko hoitohenkilökunta seuraa lääkitysten vaikutusta, kirjaa ja tiedottaa asiasta sairaanhoitajia. Sairaanhoitaja puolestaan konsultoi omaa lääkäriä tai asian kiireellisyyden mukaan päivystävää lääkäriä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Timo Metsäniemi yksikön vastuulääkäri
Hoivakodin sairaanhoitajat ja lähihoitajat

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 yksikön vastuuhenkilö, tiiminvetäjä/sairaanhoitaja sekä yksikön muut sairaanhoitajat. 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla. Yksikön esihenkilö ja sairaanhoitajat valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön vastuu lääkäri Timo Metsäniemi.

Hoivakodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon ohjauksesta, arvioinnista, neuvonnasta, vaikuttavuuden arvioinnista. Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteuttamisesta sekä lähihoitajien lääkehoidon perehdytyksestä. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat, jotka osallistuvat lääkehoidon toteutukseen käyvät LOVE-koulutuksen sekä antavat erilliset lääkenäytöt. Lupa on voimassa enintään viisi vuotta LOVE-tentin suorittamisesta. Lääkemuutokset asukkaille toteuttavat joko sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat. Muutokset asukkaan henkilökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan tekee aina lääkäri. Sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat toteuttavat lääkärin määräämät muutokset käytännössä.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytössämme on rajoitetusti asiakastietojärjestelmä Life Care, johon kirjaavat lääkärit, Jorvin sairaalan-, Espoon sairaalan-, kotisairaalan-, sekä Liikkuva LiiSan hoitohenkilökunta. Meillä Sammalkalliossa Life Caren kirjauksia pääsee lukemaan yksikön vastuuhenkilö sekä sairaanhoitajat lääkehoitolehden ja YLE-lehden osalta. Sairaanhoitajamme eivät itse pysty kirjaamaan Life Careen vaan he kirjaavat Attendo Sammalkallion käyttämään asiakastietojärjestelmä Hiikkaan. Edellä mainitut, Life Carea käyttävät tahot eivät näe Hiikka-tietojärjestelmän kirjauksia, joten esimerkiksi asukasta sairaalaan lähetettäessä sen, että hoitajamme tulostavat Hiikka-tietojärjestelmästä asukkaan mukaan tuoreimmat kirjaukset, terveydentilan mittaukset sekä nk. SH- lähetteen, jossa on kuvailtuna mm. minkä vuoksi asukas lähetetään sairaalaan ja millaisia toimenpiteitä hoivakodilla on tehty ennen tätä sekä tieto siitä, onko asiasta informoitu lähiomaiselle. Tiedonkulkua eri toimijoiden välillä pyritään pitämään yllä tiiviillä yhteyden pidolla hoitosuhteen aikana joko puhelimitse tai sähköisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankkijana Attendo Sammalkalliossa toimii huoltoyhtiö Coor service management LP Oy, jolta ostamme sekä ulko- että sisäalueen monipuoliset huoltopalvelut. Hoivakodissamme on käytössä sekajätteen, metallin, lasin, muovin, biojätteen, kartongin sekä paperin kierrätysjärjestelmä. Jätteiden kuljetuksemme hoitaa HSY Jätehuolto. Huolehdimme myös lääkkeiden ja ongelmajätteiden kuljetuksesta asianmukaisella tavalla yhteistyössä Lassila & Tikanojan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Sammalkalliossa asukkaiden arjessa turvallisuutta luo rannekekutsu, jolla asukas saa hälyttyä apua. Hälytysjärjestelmän kutsut menevät suoraan hoitajien puhelimiin, jolloin he pystyvät vastaamaan niihin nopeasti.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-järjestelmään, missä laaditaan korjaavat toimenpiteet, määritetään vastuuhenkilö ja aikataulu toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta.

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.

Henkilöstö

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

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista, hoitoapulaisista ja siistijöistä. Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista. Yksikön esihenkilönä toimii Miia Singo, joka on koulutukseltaan sosionomi.

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 asukkailla tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin esihenkilö ja hänen poissa ollessaan noudatetaan yksikössä olevaa, sijaistus ohjetta. Johtajaa sijaistaa ensisijaisesti tiiminvetäjä tai sairaanhoitaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Hoivakodin 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 kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen on yksikön esihenkilön vastuulla. Ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen on osa rekrytointi prosessia. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto sekä rekrytointikoordinaattori.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö delegoi osan perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

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

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. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

Henkilökunnan 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 sähköiseltä asemalta (N-asema). Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi. Hän tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä kirjaa ne lomakkeeseen. Hän varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelujärjestäjälle Länsi-uudenmaan hyvinvointialueelle sekä aluepäällikölle. Yksikön esihenkilö tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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.

Toimitilat

Attendo Sammalkallio toimii kolme kerroksisessa uudisrakennuksessa. Hoivakodissa on yhteensä 60 asukashuonetta. Huoneemme ovat 21 m² kokoisia. Asukas saa kalustaa oman asuntonsa itse, vakiokalusteena on sähkökäyttöinen sairaalavuode, keskisuuren painehaavariskin patja, vaatekaappi, yleisvalaisin ja verhot.

Hoivakodissamme on neljä ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat sekä parvekkeet. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone alimmassa kerroksessa. Hoivakodistamme löytyy varasto asukkaiden henkilökohtaisille hoitotarvikkeille, kuten inkontinenssisuojille.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkaus 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
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on pöytiä, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

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

Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Meillä Sammalkalliolla henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontalaitteilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössämme on hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on kädessään ranneke hälytintä, josta painaessaan kutsu tulee hoitajien hälytyspuhelimien. Kaikkiin hälytyksiin vastataan heti, kun mahdollista. Tämän lisäksi hoitajat saavat hälytettyä lisäapua

paikalle omalla hälytyspuhelimellaan. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta ne voidaan todentaa ja seurata tarpeen mukaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa säännöllisesti järjestelmän toimivuutta. Ranneke toimii paristolla ja ranneke hälyttää silloin, kun paristot ovat loppumassa ja on tullut aika vaihtaa uusi paristo. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Talossa on kulunseurantajärjestelmä, jota voidaan säädellä eri oikeuksilla, kuten rajoittaa pääsyä lääkehuoneeseen. Jokaisella hoitajalla on käytössään sähköinen kulkulätkä, josta jää merkinnät kulunvalvontajärjestelmään. Hoitajilla on lisäksi avaimet asukashuoneisiin ja yhteisiin tiloihin. Opiskelijoille annetaan pelkät sähköiset kulkulätkät, joilla he pääsevät liikkumaan itsenäisesti hoivakodin sisällä lukuun ottamatta lääkehuonetta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello sekä ryhmäkotien puhelinnumerot vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Lääkehuoneessa on lisäksi valvontakamera.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Miia Singo, hoivakodin johtaja P. 044 494 0150
9solutions, P. 020 752 905

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. Ohjeet säilytetään sähköisellä asemalla(N-asema) sekä manuaaliset ohjeet erillisessä kaapissa henkilökunnan tiloissa.

Sammalkalliossa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, CRP- ja INR-mittari. Yksikön fysioterapeutti kartoittaa omahoitaja asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet tai vaihtoehtoisesti tilaamme laitteen hoivakodin puolesta riippuen laitteesta ja sopimusmäärittelyistä.

Hoivakodin työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja 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:

Miia Singo, hoivakodin johtaja, P. 044 494 0150

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 (VALO). Lait, ohjeet ja määräykset yksikön sähköiseltä asemalta (N-asema). Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen (VALO). Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Sammalkalliossa on käytössä sähköinen Hilka-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. Sammalkallion henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intranetistä. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilka, RAI), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin

yhteydessä (VALO). Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot
Miia Singo, Kalliorinne 39, 02770 Espoo, p. 044 494 0150. miia.singo@attendo.fi

9 YHTENVELO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti.

TAVOITE	TOIMENPIDE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none">• Kehitämme ja ylläpidämme aktiivista yhteydenpitoa läheisiin.• Vahvistamme omahoitajien vastualueista huolehtimista Attendon omahoitajamallin mukaan.• Huomioimme asukkaiden yksilöllisen kohtaamisen ja omannäköisen arjen toteutumisen.	<ul style="list-style-type: none">• Pidämme yhteyttä läheisiin heidän toivomukset huomioiden, kuitenkin vähintään 1x/kk. Vastuunotamme läheisten huomioiden arvokkaan tietona ja yksilöllisen hoivan laadun parantamiseksi.• Pidämme yhteisiä tiimipalaverite säännöllisesti ja noudatamme yhdessä sovitun pelisääntöjä työyhteisössä• Pidämme arvointia vuorovaikutusta yllä. Vuorovaikutuksen arviointia varten käytämme numeerista arviointia työyhteisössä ja opettelemme antamaan hyvää ja korjaavaa palautetta. Viestinnässä korostamme kirjaamisen tärkeyttä ja "vuoronvaihtovartin" merkitystä. Tuemme sekä annamme asukkaalle päivittäisessä arjessa enemmän vaikutusmahdollisuuksia omaan yksilölliseen arkeen ja hyvään elämänlaatuun. Pidämme asukkaiden kanssa säännöllisesti asukaskokouksia.	2024	Sammalkallion työyhteisössä jokaisella on 100% vastuu siitä, että sovitut asiat toteutetaan ja jokainen sitoutuu omalta osaltaan edistämään yhteisiä tavoitteita. Esihenkilö kantaa pääasiallisen vastuun tavoitteiden seurannan toteutumisesta ja pitää säännöllisesti kuukausi kokouksia työyhteisössä.

📍 📞 📧

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Espoo 18.4.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
<i>Mia Singo</i>	Miia Singo

LÄHTEET:

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muita lisätietoja 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.