

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA ATTENDO TIITERONTUPA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	11
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	11
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	11
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	12
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	12
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	14
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	15
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	15
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	15
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	16
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	17
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	18
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	19
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	19
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	19
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	20
4.4.2 TOIMITILAT	21
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	24
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	24
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	24
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	27
TIETOA LOMAKKEN KÄYTTÄJÄLLE	

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Sulkava
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi – Hoiva Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328–9	Hyvinvointialue: Eloisa, Etelä_Savon hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Tiiterontupa	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Sulkava	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen 28 asiakaspaikkaa Yhteisöllinen asuminen/ mielenterveyskuntoutujat 8 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tiiterontie 3B	
Postinumero 58700	Postitoimipaikka Sulkava
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Tiina Innanen Makkonen	Puhelin 044 7800721
Sähköposti tiina.innanen.makkonen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot yksityiset sosiaalipalvelut	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 02.09.2010	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 06.09.2010
Elintarviketoimittaja: Meira Nova, Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet Pamark, Koneellinen lääkkeenjako: Sulkavan Apteekki, Kiinteistöhuolto; Coor /SK2, Attendo Oy palkanlaskenta, suojavaatteet Segers AB, Everon hälytysjärjestelmät, Terapiapalvelut Oy fysioterapiapalvelut	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Tiiterontupa on 36 paikkainen palvelukoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 28:lle ikäihmiselle ja yhteisöllistä palveluasumista 8:lle mielenterveyskuntoutujalle.

Tehostetun palveluasumisen asukaspaikat sijaitsevat 2 ryhmäkodissa 16 asuinhuonetta ryhmäkoti Kokassa ja 12 asuinhuonetta ryhmäkoti Kälissä. Lisäksi Tiiterontuvalla on ryhmäkoti Ruori, jossa on 8 palveluasumisen paikkaa mielenterveyskuntoutujille.

Asukasvalinnassa tehdään yhteistyötä asukkaan sijoittamista harkitsevan hyvinvointialueen kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asukkaat eri kunnista, sekä täysin itsenäisesti maksavat asukkaat, voivat tulla asukkaaksi Tiiterontupaan.

Hyvinvointialueen hoivakotiin ohjaamat asukkaat ovat saaneet hyvinvointialueelta kirjallisen päätöksen hoivakotipaikan saamisesta. Asiakasmaksut määräytyvät hyvinvointialueen normaalin linjan mukaisesti. Tiiterontuvalla on myös erillisillä, erikseen sovitulla maksusitoumuksilla tulleita asukkaita, joiden hoidon vuorokausihinta on tilaajan kanssa yhteistyössä, asukkaan hoitoisuutta arvioiden, määritelty.



Tiiterontuvalla toimintaa ohjaa kokonaisvaltainen kuntouttava hoito-ote. Arjen asioita tehdään asukkaiden kanssa yhdessä.

Toiminta perustuu Attendon arvoihin:

OSAAMINEN, SITOUTUMINEN, VÄLITTÄMINEN

OSAAMISELLA tarkoitamme sitä, että pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan sairauksien aiheuttamia rajoitteita, yksilöllisiä tarpeita ja toiveita ja kunnioitamme asukkaittemme itsemääräämisoikeutta.

Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin:

Täytämme RAI-arviot huolellisesti ja paneutuen, jolloin saamme luotua hyvän perustan sille, että hoitotyössä kykenemme huomioimaan asukkaan kokonaisuutta ja yksityiskohtia. Tarkastelemme asioita ratkaisukeskeisesti siten, että kohtaamme haasteet ratkaistavina asioina.

Yritämme parantaa hoidon laatua uskaltamalla esimerkiksi kokeilla uusia tapoja toimia ja analysoimme kriittisesti omaa tekemistämme.

Ymmärrämme että toimintamme tulee olla ammatillista ja ammattitaitomme ylläpitämiseksi haluamme osallistua koulutuksiin. Haluamme kehittyä ja opetella uutta.

SITOUTUMISELLA tarkoitamme sitä, että ymmärrämme tekemämme työn merkittävyyden ja sen, miten se mitä teemme ja miten teemme, vaikuttaa hoitamimme ihmisten loppuelämän laatuun ja ihmisarvon kokemukseen. **Olemme osa Attendoa.** Meille se tarkoittaa sitä, että olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset.

Ymmärrämme sen, että hyvän hoitotyön laatua on mitattava ja laadun toteutumisen mittaamisen tukena käytetään standardeita: esim. ulkoilut, omahoitajahetket, läheisyhteistyö, aktiviteetit.

VÄLITTÄMISELLÄ tarkoitamme sitä, että pyrimme toimimaan siten, että meillä ihmiset tuntevat olonsa turvalliseksi. Toimimme kiireettömästi, puhumme ystävällisesti ja rauhallisesti, kuuntelemme ja yritämme saada selville, asukaamme mieltymyksiä ja toiveita ja ottaa niitä huomioon. Meille se, että asukas saa olla oma itsensä on tärkeää. Arjen askareissa, omalla toimintatavallamme tuemme asukkaittemme yksilöllisyyden kokemusta antamalla asukkaalle mahdollisuuden vaikuttaa oman arkensa valintatilanteisiin: esim. siihen miten pukeutuu, miten hiukset kammataan, miten sänky petataan jne. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme myös itse tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Asukkaan muuttaessa Tiiterontuvalle annetaan omaisille Tervetuloa Attendokotiin paketti jossa on esitieto- ja lupalomakkeiden lisäksi lomake jossa kysytään asukkaan elämäntietoa. Elämäntietojen täydentämisen yhteydessä luodaan perustaa läheisyhteistyölle. Läheisten tiedot auttavat silloin, jos asukas ei esim. muistisairautensa vuoksi kykene itse vastaamaan elämäntieto- ja mieltymystietoihin. Tavoitteena on se, että kyselyiden toteutumisesta vastaava hoitaja olisi jatkossa asukkaan omahoitaja ja jo tulotilanteessa pääsisi yhteistyö hyvään alkuun. Jos esitietojen keräämisestä vastaava hoitaja ei voi toimia asukkaan omahoitajana on tärkeää se, että kyselyt tehnyt hoitaja siirtää kerätyn tiedon omahoitajalle.

Pidämme omaisiin yhteyttä säännöllisesti. Omaisiin pidetty yhteistyö kirjataan HILKKA-ohjelmassa läheisyhteistyö nimikkeen alle ja minimitaloituksena on yhteydenotto, hoivakodin taholta, vähintään kerran kuukaudessa. Vastuuhenkilönä yhteydenpidossa on asukkaan omahoitaja.

Tiiterontuvalla toimii myös nimetty ASKO-valmentaja Annukka Hietaharju. Hänen tehtävänä on, yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu myös Attendon VALO-portaalissa olevan Eettiset ohjeet ja periaatteet Attendolla -kurssin suorittaminen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)



Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilöinä perehdyttämisestä on: Tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalainen. Hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen kantaa kokonaisvastuuta ja erityisesti vastuun vuorotyön, vaara- ja uhkatilanteiden, infektioiden ja tarttuvien tautien riskeistä. Vuorotyössä henkilökunnan kantaa itse vastuuta siitä, että lepoa ja palautumista tulee vapaa-ajalla tarpeeksi.

Työaikalaki huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Työnantaja varmistaa, että työntekijä saa työn lomassa riittävät tauot, eikä työvuoroissa työskennellä yksin. Tiiterontuvalla, tällä hetkellä, on kaksi yöhoitajaa.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Tiiterontuvan sairaanhoitajat Kirsi Ruotsalainen ja Terhi Vasara kantavat vastuun lääkehoitoon liittyvissä riskeissä. Heidän tehtävänä on huolehtia, että lääkehoito Tiiterontuvalla toteutetaan Tiiterontuvan lääkehoitosuunnitelman mukaan
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Koko henkilökunta kantaa vastuuta siitä, että lakeja ja ohjeistuksia tietosuojan suhteen, noudatetaan Tiiterontuvalla. Hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen vastaa siitä, että henkilöstöllä on suoritettuna pakolliset tietosuojakoulutukset.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkosen vastuualueena on huolehtia, että henkilöstömitoitustarpeet toteutuvat ja työvuoroissa sijoitetaan niin, että potilasturvallisuus toteutuu ja henkilökunnan tehtäväkuvat vastaavat niille asetettuja vaatimuksia.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Vastuu yksikön tilojen, kulunvalvonnan, liikkumisen turvallisuuden, apuvälineiden ja laitteiden käyttöturvallisuudesta, turvallisista nosto ja siirtotapahtumista, paloturvallisuudesta, väkivaltatilanneuhista jne. on koko Tiiterontuvan henkilökunnalla. Henkilöstön on omalla toiminnallaan minimoitava riskejä, reagoitava havaittuihin puutteisiin esim. rikkimenneisiin työvälineisiin, paloturvallisuutta vaarantaviin säilytystapoihin, ovien aukioloihin jne. Tiiterontuvalla järjestetään kuukausittain turvallisuuskävelyt joiden pitämisen vastuuhenkilöiksi on valittu: Niko Hytönen ja Jouni Karttunen. Edellä mainittujen riskien minimoimiseksi on Tiiterontuvalla säännöllisesti toteutuvat huoltotarkastukset kaikille käytössä oleville apuvälineille. Apuvälineiden huoltotarkastuksista vastaa fysioterapeutti Anne-Mari Kervinen. Sähkösängyille, henkilönostimille ja pyörätuolivaakalle, on tilattu säännölliset vuosihuollot laitetoimittajalta. Vastuu siitä, että huollot säännöllisesti toteutuvat on hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkosella ja Tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalaisella
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Vastuu tiedottamisesta ja siihen liittyvien riskien minimoimisesta on perusvastuuna hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkosella, mutta vastuuta kantaa myös koko Tiiterontuvan henkilökunta. Tiedottamiseen liittyviä riskejä käsitellään Attendon tietoturvakoulutuksessa.

Vaara- ja uhkatilanteissa. Attendolla on yhteiset toimintaohjeet vaara- ja uhkatilanteiden varalle.

Tiiterontuvalla on laadittu toimintaohje, Attendon yhteisten ohjeiden pohjalta, erityistilanteita varten. Se sisältää ohjeistuksen toiminnasta uhka- ja väkivaltatilanteissa, sekä yksintyöskentelytilanteissa.

Vastuu em. tilanteissa on koko henkilökunnalla ja työsuojeluvastuutulla ja johtajalla.

Infektioissa ja tarttuvissa taudeissa on Tiiterontuvalla yhteiset sovitut hygieniakäytännöt jokaiselle ja vastuussa on jokainen työntekijä. Tiiterontuvalla on myös nimetty hygieniavastaava, joka jakaa tietoa, neuvoo ja ohjaa infektio -tilanteissa muuta henkilökuntaa oikeisiin toimintakäytäntöihin. Tiiterontuvan hygieniavastaavana toimii tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalainen.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; Yksikön lääkehoidosta on kokonaisvastuussa yksikön hoitava lääkäri. Yksikön sairaanhoitajat ja johtaja vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen LOVE-järjestelmän avulla. Jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkeluvallinen, lääkehoidosta vastaava hoitaja. Lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilytyksestä lääkepoikkeamien ja läheltäpiti -tilanteiden ilmoittamisesta on vastuussa kaikki lääkehoitoon osallistuvat, lääkelualliset lähihoitajat ja sairaanhoitajat.

Poikkeama ja läheltäpiti tilanteiden tietojen siirtämisestä ADD-systemsin palvelimelle vastaa talon nimetty laatukoordinaattori. Tiiterontuvalla laatukoordinaattorina toimii Sini Kontiainen.

Poikkeamat käsitellään, kerran kuukaudessa järjestettävässä kuukausikokouksessa, jossa jokaista poikkeamaa pohditaan tiimin kanssa yhdessä. Tapahtumalle etsitään juurisyitä ja mietitään keinoja sille, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää.

Lääkekulutuksen seurannasta erityisesti vastuuta kantaa Tiiterontuvalla nimetty lääkevastaava sairaanhoitaja Terhi Vasara sekä, tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalainen ja hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen.

Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, turvallinen tietojenkäsittely - GDPR-koulutus on pakollinen koko Tiiterontuvan henkilökunnalle. Vastuuhenkilönä koulutuksen toteutumisesta ja järjestämisestä on hoivakodinjohtaja, joka merkitsee koulutussuoritukset suoritukset Mepcoon. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa siitä, että huolehtii siitä, että oma tietosuojakoulutus tulee uusittua vuosittain. Jokainen hoitaja on omalta osaltaan vastuussa siitä, että tietosuojan ja -turvaan liittyvät asiat tiedostetaan ja huomioidaan toiminnassa. Yksikön johtaja on vastuussa koulutuksen järjestämisestä ja ajan tasalla olevien määräysten ja ohjeistusten saatavuudesta.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Noudatamme aluehallintoviraston antaman luvan mukaista henkilöstömitoitusta sekä vanhuspäalvelulain mitoitusta. Kullekin ammattiryhmälle on aukikirjoitettu tehtävänkuvaukset, vastuuhenkilönä johtaja. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä. Yksikön johtaja ja sairaanhoitajat ovat kokonaisvastuussa laadukkaasti hoitotyön toteutumisesta sekä sopimuksen mukaisesta hoitotyöstä.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit; Attendo Tiiterontuvalla on kolme ryhmäkotia. Talon ulko-ovet ovat lukittuna siten, että ulkopuolelta ei päästä ryhmäkoteihin ilman kulunvalvontaa. Kaikkien ulko-ovien varmistuksena on myös liiketunnistimet jotka hälyttävät osastojen hoitajapuhelimiin, jos ovissa liikutaan, ilman hälyttimen kuitausta. Kulunvalvonnan toiminnasta on vastuussa hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen.

Tiedottamiseen liittyvät riskit; Jokaisen asukkaalta on kysytty kuvauslupa. Vastuuhenkilönä on omahoitaja. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa, toimimalla yksikön ohjeistuksen mukaisesti (sosiaalisen median menettelyohje). Yksikön johtaja kantaa kokonaisvastuun.

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts. yllä. Vastuut jakautuvat työnkuvien mukaan: Sairaanhoidollisiin asioihin liittyvät vastuualueet sairaanhoitajilla, hallintoon liittyvät johtajalla, vaara- ja uhkatilanteisiin ym. tapaturmariskeihin työsuojeluvälineillä ja johtajalla. Toimintamalli arjessa; vastuuhenkilöt seuraavat omien alueidensa laatua ja pyytävät kommentteja myös työntekijöiltä. Uudet toimintamallit käydään sitten yhdessä läpi palavereissa ja dokumentoidaan.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on siis **koko työyhteisön yhteinen asia**. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieneiaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen välittää henkilöstölle mahdolliset erityisohjeistukset esim. pandemiatilanteissa.

- **Aseptista omaatuntoa ja tavanomaisia turvatoimenpiteitä noudatetaan jokaista asukasta hoidettaessa. Oppisopimusopiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään perushoidon hygieeniseen toteuttamiseen ja henkilöstön taukotiloissa on saatavilla perehdytysmateriaalia aiheesta.**
- **Asukkaiden infektioepäilyt/tilanteet raportoidaan päivittäisraporteilla niin, että työvuorossa olevilla työntekijöillä on aina tuorein tieto talon infektio-tilanteesta.**

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

- Infektioepidemian uhatessa pyritään siihen, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Tiiterontuvalla torjutaan infektioiden leviämistä talon sisällä:

- Tiedottamalla asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden kanssa. Tiiterontuvan hygieniayhdyshenkilönä toimii sairaanhoitaja Terhi Vasara.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektiopotilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan.

Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen.

Tiiterontuvalla hoitohenkilökunta, poikkeamatilanteen havaitessaan, täyttää saman vuoron aikana paperisen poikkeamaraporttilomakkeen ja kirjaa tapahtuman HILKKA-kirjauksena asukkaan tietoihin. Yksikön laatukoordinaattori (Sini Kontiainen) siirtää tiedot, sähköisellä lomakkeella, AQ-järjestelmään.

Vakavat laatupoikkeamat vaativat aina nopean puuttumisen. Ne käsitellään aina heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja. Tiiterontuvalla vakavista poikkeamista ilmoitetaan aina, heti, myös hoivakodinjohtajalle.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken.

Henkilöstön kanssa poikkeamat käsitellään Tiiterontuvan kuukausikokouksessa joka kuukauden ensimmäisenä torstaina.

Kuukausikokouksista laaditaan aina muistio, joka jaetaan henkilöstön lukukuitattavaksi HILKKA tietohallintojärjestelmän viestien kautta.

Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Poikkeamia käsitellessä, kirjataan toimintasuunnitelma siitä, miten tapahtunutta vastaisuudessa voisi estää ja edellisen kuukauden poikkeamien korjaavien toimenpiteiden tehoamista arvioidaan vielä seuraavan kuukauden kuukausikokouksessa. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

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

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Tiiterontuvalla ohje ja lomake löytyvät työyksikön N- asemalta sekä ala-aulan ja henkilökunnan taukotilan ilmoitustaululta. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan

sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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.

Muutoksista tiedottaminen

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

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Tiiterontuvan omaavonntasuunnitelmaan liittyviä kokonaisuuksia on käsitelty henkilöstöpalaverissa ja käytyjen keskustelujen ja kyselylomakkeiden pohjalta, hoivakodinjohtaja on koonnut omaavonntasuunnitelman luonnosvaiheeksi. Luonnos on jaettu henkilöstön luettavaksi ja kommentoitavaksi ja korjaus/parannusehdotuksilla täydennettäväksi. Hoivakodinjohtaja on käynyt muutokset/parannusehdotukset läpi vielä Tiiminvetäjän kanssa ja tehnyt tarvittavat muutokset.

Yksikön esihenkilö

Hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkonen

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on omaisen saatavilla Tiiterontuvan sisäntuloaulan ilmoitustaululla ja hoitohenkilökunnan kansliassa, omassa kansiossaan. Lisäksi omaavonntasuunnitelma julkaistaan Attendo Tiiterontuvan nettisivuilla

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan

toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen.

Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua, Attendo Tiiterontuvalle sillä, että täytämme yhdessä asukkaan kanssa, Attendon oman elämäntietolomakkeen. Lomakkeen kysymyksiin saatujen vastausten perusteella saadaan muodostettua yksilöllisempi kuva, Tiiterontuvalle muuttavan ihmisen elämäntarinasta ja arvoista, tavoista ja tottumuksista. Jos asukas ei itse pysty enää, esim. edenneen muistisairauden vuoksi, kertomaan, yritetään kerätä tietoja läheisiltä.

Hoidontarpeen mittareina on Attendo Tiiterontuvalla käytössä: RAI, MMSE, MNA ja tarvittaessa esim. depressioseula GDS.

Fysioterapeutin kanssa yhteistyössä, teemme herkästi myös painehaavaumariskiseulan ja laskemme asukkaan PRADEN-pisteet jo ennakkoiden ja otamme käyttöön antidecubituspatjan heti, jos praden-pisteitys osoittaa riskin olevan vakavan.

Meillä Tiiterontuvalla, jokaisella asukkaalla on oikeus omahoitajaan. Omahoitajan tehtävänä on kantaa kokonaisvastuuta asukkaan hoitoon liittyvien asioiden hoidosta esim. tukihakemusten täytöt, hoito- ja palvelusuunnitelmat jne., sekä panostaa erityisesti ”oma-asukkaan” elämänlaadun parantamiseksi.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa omahoitaja laillistettu terveydenhuollon ammattilainen yhdessä omahoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Yksikön fysioterapeutti tekee asukkaalle asiakaskohtaisesti kuntoutussuunnitelman ja seuraa erityisesti fyysisen toimintakyvyn muutoksia ja kuntoutussuunnitelman toteutumista, tämän osa-alueen osalta.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Tiiterontuvalla ymmärretään asukkaiden yksilöllisyyden korostamisen merkitys ja tiedostetaan se, että riski siihen, että yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta ei riittävästi oteta huomioon, on korostunut hoivakotimaisissa elinolosuhteissa.

Asiakkaiden toiveiden kysyminen ja kuuleminen on jalkautettu hoitotyön arjen käytäntöihin. Tiiterontuvalla ymmärretään, että asukkaalla on oikeus vaikuttaa siihen, koska hän esim. käy pesulla, tai mitä hän haluaa pukea päälleen. Arjessa itsemääräämisoikeuden kokemista lisääviä kysymyksiä, kysytään tietoisesti siten, että asukkaille syntyy kokemus siitä, että heidän toiveitaan kuullaan.

Attendo Tiiterontuvalla korostetaan toimintamalleissa sitä, että kaikki ihmiset ovat tasa-arvoisia omine sukupuoli-identiteetteineen, arvoineen ja uskontoineen. Tiiterontuvalla on syrjinnän ja rasmin suhteen nollatoleranssi.

Jos asukkaalla, esim. vamman, kehitysvamman, dementoivan sairauden tai mielenterveysongelman vuoksi on vaikeuksia ilmaista omaa tahtoaan tai mielipidettään, pyritään sitä selvittämään etsimällä esim.

vaihtoehtoisia kommunikoinnin välineitä: esim. erilaiset kuvat kommunikoinnin apuvälineinä. Tarvittaessa Tiiterontuvalla järjestetään myös aiheeseen liittyvää koulutusta ja pohditaan ratkaisuja, kommunikoinnin turvaamiseksi, yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa.

Attendo Tiiterontuvalla kiinnitetään myös erityistä huomioita siihen, että asukkaan itsemääräämisoikeuteen vedoten, ei jätetä asukasta hoitamatta. Esim. riski siihen, että asukkaan itsemääräämisoikeuteen vedoten ei huolehdi hygienian tason säilymisestä, on aina olemassa. Henkilöstöä ohjeistetaan, jo perehdytysjaksolla, herkästi reagoimaan tilanteissa joissa epäily laiminlyönnistä syntyy, nostamalla asia yleiseen keskusteluun.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Attendo Tiiterontuvalla rajoittamistoimenpiteiden toteutumista ja tarpeellisuutta seurataan päivittäin. Lääkäri allekirjoittaa rajoittamisluvat kolmen kuukauden 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 velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

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

Henkilöstön kanssa asia käydään läpi kuukausikokouksessa tai tarvittaessa omana palaverinaan jo nopeammin. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asukasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Henkilöstön kanssa asia käydään läpi kuukausikokouksessa tai tarvittaessa omana palaverinaan jo nopeammin.

Attendo Tiiterontuvalla on 1.1.2016 voimaan tulleesta Sosiaalihuoltolain 48§ JA 49 § mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta koskien sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaa, tiedotettu koko henkilökuntaa yhteisessä henkilöstöpalaverissa. Määräyksessä sanotaan, että ilmoitusvelvollisuus epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmentyessä koskee kaikkia työyksikön työntekijöitä.

Työntekijän on viipymättä tehtävä ilmoitus huomattessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään erillisellä lomakkeella toiminnasta vastaavalle henkilölle,

hoivakodin johtajalle. Lomakkeet löytyvät henkilökunnan taukuhuoneen seinältä ja hoitajien yhteiseltä N- asemalta.

Ilmoitus käsitellään viipymättä ilmoittajan ja johtajan kesken ja epäkohta korjataan välittömästi sen tultua esille. Ilmoituksen vastaanottaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle.

Hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelujen toimialajohtajana toimii Niina Kaukonen p. 044 7944003 niina.kaukonen@etelasavonha.fi

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Tiiterontuvalla yhteistyö asukkaan ja omaisten kanssa aloitetaan jo siinä vaiheessa, kun asukas ja omaiset tulevat tutustumaan hoivakotiin:

- Hoivakotia esiteltäessä, korostetaan sitä, miten Attendo Tiiterontupa on asukkaan koti jossa hoitohenkilökunta on auttamassa asukasta selviämään arjessa siten, että arki ja elämä vastaisi, nimenomaan asukkaan omia toiveita ja tarpeita.

- Asukkaalle ja omaiselle kerrotaan mahdollisuudesta sisustaa oma asunto vastaamaan omia toiveita ja tarpeita.

- Asukasta ja omaisia pyydetään täyttämään paneutuen elämänhistorialomakkeet ja kertomaan ja kirjaamaan ylös asioita ja arvoja jotka ovat läheiselle tärkeitä. Kerrotaan, että kerättyä tietoa käytetään siihen, että saadaan kosketusta asukkaan toiveisiin siten, että ne arjessa ja hoidossa, parhaalla mahdollisella tavalla, kyetään ottamaan huomioon.

- Asukkaille ja omaisille kerrotaan myös siitä, miten Attendo Tiiterontuvalla palaute koetaan lahjana ja sitä arvostetaan, koska palautteen kautta kyetään parhaiten kehittämään ja parantamaan hoidon laatua. Palautteenannon helpottamiseksi, on Attendo Tiiterontuvan ala-aulaan laitettu postilaatikko johon palautetta voi antaa myös nimettömänä. Postilaatikon sisältö tarkastetaan kuukausittain ja saatu palaute käsitellään kuukausikokouksessa.

- Tiiterontuvalla on yleiseksi käytänteeksi sovittu, että omaisille, kahviaikaan tarjotaan aina kahvia. Se on tapa viestittää sitä, että omaiset ovat aina lämpimästi tervetulleita viettämään aikaa omien omaistensa kanssa.

- Attendo Tiiterontuvalla järjestetään säännöllisesti tapahtumia, joihin omaisia kutsutaan mukaan.

- Omaisyhteistyö on osana omahoitajan tehtäviä: Omahoitajan tehtävään kuuluu ottaa omaiseen, oma-aloitteisesti yhteyttä, joka kuukausi ja kertoa omaiselle, mitä asukkaan arkeen kuuluu. Yhteydenottojen toteutumista seurataan kuukausittain v. 2023 se on nostettu 4DX- mittaristoon seurantakohteeksi.

- Attendo Tiiterontuvalla on myös paljon asukkaita joilla suhteet omaisiin ovat katkenneet. Asukkaan niin toivoessa, omahoitaja yrittää aktiivisesti selvittää, asukkaan omaisten tilannetta ja auttaa ja tukee asukasta yhteydenrakentamisyrityksissä.

- Attendo Tiiterontuvan arjen toimintamalleihin yritetään aktiivisesti jalkauttaa käytänteitä siihen, että asukkaan mielipiteitä, toiveita ja palautetta kysytään ja kuunnellaan aktiivisesti. Esim. Asukasta osallistetaan päättämään mitä hän haluaa pukea päälleen, mihin toimintaan hän haluaa osallistua jne.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä 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 laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Sulkavan kunta on ostanut virkamiespalvelut Eloisalta ja vastaavana virkamiehenä toimii Johanna Wilorava +358447942393

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä Attendo Tiiterontuvan pääeteisaulan ilmoitustaululla. Eloisan potilasiamiehen tavoittaa sähköpostitse osoitteesta: sosiaali.potilasiamies@etelasavonha.fi tai puhelimitse numerosta: **+358 3512818**

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön 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, Attendo Tiiterontuvalla, on 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 voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Tiiterontuvalla, on hoitotyön laadun keskiöön nostettu kuntouttava hoito-ote ja -ajattelu. Asukasta autettaessa, pyritään toimimaan siten, että asukas saa onnistumisen ja itsehallinnan kokemuksia arkisia toimia suorittaessaan. Ajatuksena on se, että kokemus siitä, että kykenee itse, tuottaa mielihyvää ja kasvattaa omanarvontunnetta sekä synnyttää elämän merkityksellisyyden kokemusta.

Omahoitajan tehtävänä on selvittää asukkaan henkilökohtaisia toiveita, mieltymyksiä, arvoja ja tavoitteita ja välittää saamansa tieto muulle hoitotyön tiimille. Tärkeänä tehtävänä on huolehtia myös kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

Sairaanhoitajan tehtävänä Attendo Tiiterontuvalla on huolehtia erityisesti siitä, että lääkärin määräämä lääkehoito toteutetaan oikein ja että lääkehoitoa arvioidaan kokonaisuutena riittävän usein. Sairaanhoitaja huolehtii myös tarvittavien verikokeiden otosta ja niiden toimittamisesta paikalliseen ISLAB:in laboratorioon, sekä vastausten kysymisestä ja tiedon välittämisestä hoitavalle lääkärille.

Attendo Tiiterontuvalla on fysioterapeutti kahtena päivänä viikossa. Fysioterapeutin tehtävänä on huolehtia siitä, että asukkailla on käytössään toimivat, turvalliset ja asianmukaiset apuvälineet. Fysioterapeutti ohjaa myös muuta henkilökuntaa esim. asukkaan kuntoutuksen toteutuksen suunnittelussa ja järjestää yhteisiä toiminta – ja liikuntahetkiä asukkaille.

Viriketöiminnan suunnitteluun ja tapahtumasuunnitteluun on nimetty Virike- ja tapahtumavastaavat hoitajat. Tiiterontuvalla virikevastaavana hoitajana ja tapahtumavastaavana hoitajana toimivat Santra Laukkanen ja Senja Lepistö. Asukkailla on huoneissaan omat viikkokalenterit joihin on yhdessä asukkaan kanssa suunniteltu tapahtumat joihin he haluavat osallistua. Lisäksi yleisissä tiloissa on nähtävillä viikon virikehetkisuunnitelma ja mahdolliset tapahtumat esim. seurakunnan vierailut ja esiintyvät ryhmät.

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

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

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Päivittäiskirjauksiin pyritään kirjaamaan huomioita esim. peruselintoiminnoista, unen laadusta, mielialoista, kivuista, lääkkeiden sivuvaikutuksista, henkisestä hyvinvoinnista jne.

Päivittäiskirjauksia lukemalla tulisi asiakastiedoista selvittää: **asiakkaiden toimintakyky, hyvinvointi, kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutuminen: päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta**

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

Attendo Tiiterontuvalle ruoka tulee Savonlinnasta Attendo Kotipihlajan sateliitteikeittiöstä. Ruoka toimitetaan Attendo Tiiterontuvalle kolme kertaa viikossa, kylmänä ja talon omat hoitoapulaiset lämmittävät sen paikan päällä. Attendo Tiiterontuvalla noudatetaan Attendon yhteistä, tarkasti suunniteltua ruokalistaa.

Aamiaiset ja iltapalat valmistetaan Attendo Tiiterontuvalla itse, mutta siinäkin noudatetaan Attendon yhteistä ruokalistaa.

Tarjottavien aterioiden lisäksi on Attendo Tiiterontuvalla, aina tarvittaessa, tarjolla myös esim. yöpalaa, jos esim. asukkaan ruokaväli uhkaa jäädä liian pitkäksi tai näläntunne häiritsee yöunta.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. 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 asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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 tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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. Uuden työntekijän, käytännön hoitotyön perehdytykseen kuuluu opastaminen hyvän käsihygienian toteutukseen. Erityistilanteissa ohjeistetaan omaisia ja talossa vierailevia henkilöitä aina heidän saapuessaan taloon. Nähtävillä on, erityistilanteissa (pandemiat tai flunssa-aallot) myös kirjallisia ohjeita. Infektiohoitajaa konsultoidaan aina tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Attendo Tiiterontuvan hygieniavastaavaksi on nimetty sairaanhoitaja Terhi Vasara. Hänen tehtävänä on seurata asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja tarvittaessa hän ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Uusien työntekijöiden hoitotyön perehdytysprosessissa korostetaan asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen merkitystä.

Yhteisesti Tiiterontuvalla on sovittu, että:

- Asukkaalla on oikeus peseytyä päivittäin: aamupesut ja iltapesut. Saunaan tai suihkuun asukas pääsee vähintään kerran viikossa ja muulloinkin jos siihen on tarvetta tai asukas niin toivoo.
- Asukkaan hammashygieniasta huolehtimisessa asukasta autetaan aamuin ja illoin. Henkilöstöä on opastettu ymmärtämään huonon suuhygienian vaikutus esim. vakavien infektioiden syntymiseen.
- Yhteiseksi hoitotyön tavoitteeksi on asetettu se, että asukas saa kaiken sen avun, mitä hän tarvitsee voidakseen elää puhtaana, siistinä ja mukavasti, toki itsemääräämisoikeutta kunnioittaen!

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

Hammashoito: Tiiterontuvan asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Sulkavan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Lisäksi Tiiterontuvan asukkaiden hammashoitotarvearvioinnin käy, paikan päällä tekemässä, hammashoitaja Sulkavan terveyskeskuksesta, kerran vuodessa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri Esa Jolkkonen / tai yksikön oman lääkärin loma-aikoina oma terveyskeskus. Yksikön oma lääkäri käy Tiiterontuvalla, kerran kuussa ja on arkipäivisin, virka-aikaan tavoitettavissa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

Päivystyksellinen sairaanhoito: toteutetaan joko Sulkavan terveyskeskuksessa tai Savonlinnan keskussairaalan yhteispäivystyksessä tai päivystyksessä. Tarvittaessa voi aina myös kutsua paikalle 112 ambulanssin arvioimaan hoidon tarvetta.

Jos asukas lähetetään Attendo Tiiterontuvalta toiseen hoitavaan yksikköön, **tulostetaan aina mukaan sairaanhoitajan lähete Hilikka tietokannasta.** Jotta kaikki tarvittava tieto nousee sairaanhoitajan läheteeseen, on ehdottoman tärkeää se, että tietokannan lääkelistat pidetään ajantasaisina. Työvuorossa lääkevastaavana olevan hoitajan vastuulla on se, että oman työvuoron aikana lääkelistaan tulevat muutokset, tehdään Hilikka tietokantaan.

Kokonaisvalvontavastuu Hilikkakirjausten yhteneväisistä käytänteistä on Attendo Tiiterontuvalla tiiminvetäjällä. Tiiterontuvalla on ohjeistettu perustietojen kirjauskäytänteet siten, että tarvittavat tiedot, yhtenevästi nousevat sairaanhoitajan läheteelle.

Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje. Sen ajantasaisuudesta vastaa Attendo Tiiterontuvan tiiminvetäjä. Ohjetta säilytetään hoitajien kansliassa, tietyssä paikassa.

Äkillisen ja yllättävän kuolemantapauksen sattuessa otetaan yhteyttä 112:een ja sen jälkeen toimitaan saatujen ohjeitten mukaan. Muuten yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään hoitajien kansliassa, sille varatussa paikassa. Yllättävän kuolemantapauksen sattuessa, esim. onnettomuutta tai rikosta epäiltäessä, tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaiden painoa, verenpainetta ja verensokeria seurataan kuukausittain.

Lääkäri määrää asukkaille vuosikontrolliverikokeet sekä mahdolliset lääkepitoisuusverikokeet tilanteen ja tarpeen mukaan. Kaikki mittaukset ja suunnitellut kokeet on kalenteroitu Hilikka kalenteriin. Sairaanhoitajat vastaavat siitä, että kalenteri Hilikassa on ajantasainen. Työvuorossa olevat hoitajat toteuttavat muut mittaukset. Sairaanhoitajat huolehtivat verikokeiden otosta. Hoitohenkilökunta suorittaa jatkuvaa lääkehoidon arviointia ja tarvittaessa on yhteydessä lääkäriin. Asukkaiden lääkitystilanteen kokonaisarvio lääkärikierrolla toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.

Attendo Tiiterontuvan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hoitava lääkäri Esa Jolkkonen ja sairaanhoitajat Kirsi Ruotsalainen ja Terhi Vasara.

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 osallistuu koko Attendo Tiiterontuvan hoitohenkilökunta. 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 toteutuksesta ja seurannasta on Tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalaisella, ja terveydenhoitaja Terhi Vasaralla he myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä hoivakodinjohtaja Tiina Innanen Makkosen kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Esa Jolkkonen

Attendo Tiiterontuvan lääkehoidon toteutuksen valvonnasta vastaavat tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalainen ja sairaanhoitaja Terhi Vasara. Attendo Tiiterontuvalla on jokaisessa työvuorossa nimetty lääkevastuuvuorolainen hoitaja. Jos talossa on sairaanhoitaja paikalla, on hän aina automaattisesti sen vuoron lääkevastaava hoitaja. Lääkevastaava hoitaja huolehtii siitä, että oman työvuoron aikana tulevat lääkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeen mukaan ja kirjataan ajantasaisesti Hilikka Tietokantaan.

Lääkehoidon toteutuksesta kokonaisvastuuta kantavat sairaanhoitajat tarkastavat työvuorojensa aikana, että mahdolliset tehdyt lääkemuutokset on varmasti kirjattu oikein ja että asiakaskohtaiset lääkehoitosuunnitelmat (HILKKA-lääkelistat ja niistä tulostetut jakolistat, ovat ajan tasalla. Tarkka ohjeistus toimintatavoista löytyy Attendo Tiiterontuvan lääkehoitosuunnitelmasta. Yksi kappale lääkehoitosuunnitelmasta on säilytyksessä Attendo Tiiterontuvan lääkehuoneessa.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kaikkia Attendo Tiiterontuvan yhteistyökumppaneita sitovat samat vaitiolovelvollisuus ja tietosuojalait. Yhteistyö kunnallisten terveystaluiden kanssa on saumatonta ja tahtotila hyvään hoidon laatuun on yhteinen.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Tiiterontuvalla toteutetaan kiinteistöhuoltopalvelut alihankintapalveluina. Coor Oy on sitoutunut Attendon vaitiolovelvoitteeseen ja noudattaa yhdessä sovittuja tietosuojakeäytänteitä.

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 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.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään 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 asianmukainen dokumentointi.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus noudattaa thl: n mitoitusvaadetta.

-Yksikön esihenkilö on Tiina Innanen Makkonen joka on koulutukseltaan erikoissairaanhoidaja.

-Yksikössä on yhteensä 2,5 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 5 hoitajaa/lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa, 2 hoiva-avustajaa, 2 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelijaa, 2 hoitoapulaista ja 1 siivooja

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, Julki Suosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

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

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

Omahoitajatehtäviin perehdytys on osa uuden työntekijän perehdytystä. Omahoitajan tehtäväkuvasta on kirjallinen määritelmä Attendo Tiiterontuvan perehdytyskansiossa. Omahoitajan tehtäviä ja toimintaa omahoitajana kerrataan myös Attendo Tiiterontuvalla järjestettävissä hoitotyön tiimeissä, aina tarvittaessa.

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.

4.4.2 TOIMITILAT

Yksikkö toimii yksitasoisessa v. 2010 rakennetussa hoivakotiinteistössä. Yksikössä on 36 asukashuonetta joiden pinta-ala on 20m². Huoneiden yhteydessä on oma wc ja suihku.

Yksikössä on 3 ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat avarat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on omat aidatut sisäpihat. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus, luonnonläheisyys ja viihtyvyys 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 ei ole
- 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 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 (kaksi ryhmäkotipihaa täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi Tiiterontuvan toiminnan lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä.

Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Esim. Yksikössämme on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapytkiäkin. Yksikkömme hoitoapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta.

Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan

- Asiakashuoneissa ylläpitosisiivous toteutetaan kerran viikossa.
- Siivoushuollon toteuttaa oma siistijä.
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset 4xvuodessa

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

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

Yksikössä on käytössä Everon hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.**

Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. kameravalvonta. Järjestelmä Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Attendo Tiiterontuvan Everon vastaavana ja yhteyshenkilönä toimittajan suuntaan toimii lähihoitaja Niko Hytönen. niko.hytönen@attendo.fi p. 0447800722

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, jotka säilytetään henkilökunnan taukuhuoneen hyllyssä laatu/perehdytys kansiossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Yksikön fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. 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 kalibrointitiheys 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

Attendo Tiiterontupa tiiminvetäjä Kirsi Ruotsalainen: kirsi.ruotsalainen@attendo.fi p.0447800722

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät henkilökunnan taukuhuoneen laatu/perehdytyskansiossa.

Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen.

Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Tiina Innanen Makkonen tiina.innanen@attendo.fi p. 0447800721

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2023

• **Osa** Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi 1:

Attendolaiset:

- suorasekäisiä ja rehelliisiä
- Otetaan työssä huomioon Attendon arvot
- Kommunikoidaan
- Kyky organisoida
- Ammattitaito: löytyy sekä kokemusta & uusinta tietoa. Osallistutaan koulutuksiin

• Parannettavaa:

- "hosuminen hoitotyössä" luo kiireisen ilmapiirin
- Yhteiset pelisäännöt ja sovitut käytännöt tiedetään, mutta niistä välillä luistetaan l. vastuunkanto ja sitoutuminen hyvään hoitoon.
- Palautteenanto rakentavasti on välillä hakusessa

Asukkaat:

- Henkilöstön ammattitaito on hyvä: Vain koulutettuja hoitajia: sairaanhoitaja, lähihoitaja ja hoiva-avustajia
- Työn tekeminen oman persoonallisuuden kautta, rikastuttaa vuorovaikutusta
- Huumori työvälineenä hyvin hallussa

• Parannettavaa:

- Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus
- Kokonaisvaltainen ja kuntouttava hoito-ote
- Asukkaan autonomian oikeuden sisistämisen

Läheiset:

- Kyky toimia erilaisten omaisten kanssa on hyvällä tasolla
- Reagointi erityistilanteissa toimii
- Läheisyhteistyö on säännöllistä ja sidottu omahoitajatyöskentelyyn

• Parannettavaa:

- Yhteydenpito passiivisiin omaisiin/ omaisyhteistyön rakentaminen etäisempiin läheisiin

Henkilöstö-
tyytyväisyys
(eNPS, 10/2022)

-30

Asukas-
tyytyväisyys
(NPS, 10/2022)

6

Läheis-
tyytyväisyys
(rNPS 10/2022)

25



1

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

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

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys Sulkavalla 3.10. 2023
Allekirjoitus Nimenselvennys Tiina Innanen Makkonen

