SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) 2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) 3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3) 4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) 7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi 7
4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta 8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu 8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva 11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) 12
4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta 12
4.3.2 Ravitsemus (asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta) 13
4.3.3 Hygieniakäytännöt 14
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito 14
4.3.5 Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta 15
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 15
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) 16
4.4.1 Henkilöstö 16
4.4.2 Toimitilat 17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet 18
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset 18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) 19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) 20
11 LÄHTEET 20
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE 21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: ATTENDO HELINÄ OY, Kuninkaanpuisto Palveluntuottajan Y-tunnus: 1988744-9	Kunnan nimi: KANKAANPÄÄ Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä Sote -alueen nimi: Satakunta
Toimintayksikön nimi ATTENDO HELINÄ OY, Kuninkaanpuisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kangasmoisionkatu 5, 38700 KANKAANPÄÄ	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen: Ikääntyneet; 28 asukaspaikkaa (24 tehostettua, 4 palveluasumista)	
Toimintayksikön katuosoite Kangasmoisionkatu 5	
Postinumero 38700	Postitoimipaikka KANKAANPÄÄ
Toimintayksikön vastaava esimies Mari Antila	Puhelin 044 494 1008
Sähköposti mari.antila@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 29.6.2018 Lounais-Suomen aluehallintovirasto	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet 24 paikkaa. 4 paikkaa palveluasumiselle	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.06.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Meira Nova, Lyreco, Kankaanpään keskusapteekki, Coor / Kankaanpään huoltopojat ky, Jarmo Mäkelä 9Solutions, E. Ahlström Oy, Jätehuolto Jussila Ky, Sairaalatukku, TENA kauppa, Vatajankosken Sähkö Oy, DNA, Kankaanpään kaupunki	

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

Toiminta-ajatus

Tehostetun palveluasumisen yksikkö Attendo Kuninkaanpuisto sijaitsee Kankaanpäässä. Yksikössämme on yhteensä 28 asukaspaikkaa, joista 24 on tehostettua ja 4 palveluasumisen paikkaa. Palveluasumispaikoista on mahdollisuus järjestää yksi intervallipaikaksi tarvittaessa.

Attendo Kuninkaanpuisto toimii ulkoilu- ja puutarha teemaisena ikääntyneiden hoivakotina. Asiakkaiden hoidossa huomioidaan heidän asuvan kotonaan. Tavoitteenamme on turvallinen, ammattitaitoinen hoiva ja mielekäs arki. Kannustamme asukkaita yhdessä olemiseen ja yhdessä tekemiseen. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Tehtävämme Attendo Kuninkaanpuistossa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu.

Uuden asiakkaan saapuessa yksikköön, luodaan asiakkaalle yksilöllinen ja voimavarakeskeinen voimavara- ja hoivasuunnitelma järjestetyn hoitoneuvottelun pohjalta. Hoitoneuvotteluun osallistuu sairaanhoitaja, omahoitaja, omainen/läheinen ja asukas. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttoa. Toiminnassamme Kuninkaanpuistossa asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojen ja toimintakyvyn puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asukkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asukkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Voimavara- ja hoivasuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus olla elämänsä loppuajan tutussa ympäristössä ja tarvittaessa voidaan turvautua kotisairaalan tarjoamiin palveluihin.

Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Meidän on tärkeää pitää rytmiä yllä vuorokaudessa, pitää sovituista asioista kiinni, kuitenkin joustaen tilanteiden niin vaatiessa. Monia asioita on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovituista linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asukkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asukkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti aktiviteettejä hoitajien ja ulkopuolisten yhteistyötahojen toimesta. Yksikössämme asiakkaat saavat nauttia Honkajoen Attendo Villa Rauhalan valmistuskeittiössä tuotetusta ruuasta. Viikko-ohjelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Yksikkömme on osa Attendon muutosmatkaa, jonka myötä pyrimme perehdyttämään uudet työntekijämme entistä paremmin hoivakotimme käytäntöihin.

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

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 arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Attendo Kuninkaanpuistossa kohtaamme asukkaan hänen omista tarpeistaan lähtien huomioiden päivittäisessä hoivassa asiakkaidemme tasa-arvoisen kohtelun. Ihmisarvon kunnioittaminen on meille tärkeää Attendo Kuninkaanpuistossa. Huomioimme asiakkaan oman tahdon ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka toimii asiantuntijana asiakkaan hoivassa, sekä asiakkaan puolesta puhujana silloin, kun hän ei siihen itse kykene. Kannustamme asiakkaitamme omatoimisuuteen niin pitkään kuin se on hänen kannaltaan perusteltua. Kuntouttavalla arjella pyrimme asiakkaan toimintakyvyn säilyttämiseen ja näiltä osin hyvän ja osallistuvan elämän kokemiseen. Riskien kartoituksella pyrimme välttämään erilaisia vahinkotapahtumia työssämme. Jos tästä huolimatta vahinko tapahtuu, niin keskustelemme asiasta yhdessä hoivatiiminä ja pyrimme varmistamaan, ettei samankaltainen vahinko pääse toistumaan.

Attendo Kuninkaanpuiston hoivakodissa toimii nimetty Asko valmentaja (asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Attendo Kuninkaanpuiston arkeen. Asko valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asko valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Vastuuhenkilönä toimii hoivakodin johtaja Mari Antila

- **Henkilöstöön liittyvät riskit**; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, työn henkinen kuormitus, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
  - Perehdytys prosessiin kuuluu esimiehen perehdytys, sairaanhoitajan perehdytys lääkehoitoon, sairaanhoitajan/omahoitajan perehdytys hoitotyöhän sekä verkkoympäristössä tapahtuva perehdytys. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan myös työtehtävien vaihtuessa, työmenetelmien, työvälineiden, toimintatapojen tai työohjeiden muuttuessa, töiden toistuessa harvoin tai pitkän poissaolon jälkeen töihin palatessa. Perehdyttämistä tarvitaan myös, mikäli opastuksen ja ohjauksen tarvetta muutoin ilmenee, esimerkiksi palvelun laadussa havaitaan puutteita tai sattuu työtapaturma. Perehdyttämällä työ opitaan nopeammin ja hoivan laatu paranee. Työntekijä tuntee oikeat ja turvalliset työtavat, tiedostaa työhön liittyvät riskit ja osaa varautua niihin paremmin. Työntekijän ammattitaito kehittyy; tapaturmat, vahingot ja virheet vähenevät. Riittävä perehdytystä tarvitaan, jotta työntekijä tunnistaa työstä aiheutuvat vaaratekijät, osaa käyttää työ- ja apuvälineitä oikein, noudattaa turvallisia työtapoja, kykenee toimimaan häiriötilanteessa ja tarvittaessa keskeyttämään työn sekä osaa itsenäisesti hakea tarvittavaa lisätietoa. Yksikköön on nimetty perehdytysvastaavat.
  - Epäsäännöllinen työ kuormittaa elimistöä tavallista enemmän. Yötyö kuormittaa työntekijää fyysisesti ja psyykkisesti enemmän kuin päivätyö. Yötyöhön liittyy pitkäkestoista valvomista. Työn kuormittavuutta pyritään vähentämään työvuorosuunnittelun kautta.
  - Työn henkiseen kuormittamiseen vaikuttaa työn suunnittelun ja tekemisen edellytyksiin liittyvät tekijät: ajan käyttö, vuorotyö, vastuut, työnjako, muutokset työssä ja työtehtävissä. Työn sisältöön ja työtehtäviin liittyvät tekijät: jatkuva valppaana olo, liiallinen tietomäärä, jatkuvat keskeytykset, vastuu, toistuvat (vaikeat) vuorovaikutustilanteet asiakastyössä, muutokset työssä ja työtehtävissä. Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät tekijät: yksintyöskentely, tiedonkulku, häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu, puutteellinen tuki, muutokset työssä/työtehtävissä.
  - Vaara- ja uhkatilanteet: Asukkaiden sekä omaisten aiheuttaman väkivallan uhkan vähentämiseksi on laadittu Attendolla oma toimintaohje väkivalta ja uhkatilanteiden varalta. Yksikössä huolehditaan teknisestä ja rakenteellisesta turvallisuudesta kuten: huonetilajärjestelyt, huoneiden kalustus, poistumistiet, hyvä valaistus, näköyhteys, yhteydenpidon ja avun hälytysmahdollisuuden varmistaminen. Huolehditaan myös turvallisista työtavoista kuten: työ- ja taukojärjestelyt, parityöskentely, yksintyöskentelyn turvaaminen, avun saamisen varmistaminen, huolehtimalla turvallisuuskoulutuksen ja perehdytyksen järjestämisestä säännöllisesti, järjestämällä jälkihoitomahdollisuus, kirjaamalla tapahtuneet uhka ja väkivaltatilanteet ja käsittelemällä ne kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa.
  - Infektioita ja tarttuvia tauteja pyritään ehkäisemään hyvällä käsihygienialla, käyttämällä tavanomaisia varotoimenpiteitä asukkaan hoidossa, hengityssuojaimen käytöllä ja yskimistekniikalla. Epidemia ja pandemia tilanteessa noudatetaan Satakunnan sairaanhoitopiirin ja Attendon valmiustyöryhmän ohjeita. Pisto- ja viiltotapaturmia ehkäistään perehdyttämällä työntekijä turvallisiin työtapoihin. Yksikköön on nimetty hygieniavastaava.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
  - Lääkehoidosta on vastuussa yksikön esimies ja yksikön sairaanhoitaja, joka toimii lääkehoitovastaavana. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan laillistetulta terveydenhuollon henkilöltä (sairaanhoitaja), nimikesuojatulta työntekijältä (lähihoitaja) lääkehoidon osaamisen verkkokoulutuksella ja tenteillä sekä lääkehoidon näytöillä. Lääkehoidon luvan myöntää yksikön vastuulääkäri, lääkehoitolupa on yksikkökohtainen ja on voimassa viisi vuotta. Vain lääkehoitoluvan suorittanut hoitaja voi toimia vuorossa vastuuhoitajana. Koulutusmateriaali rakentuu STM:n turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti ja mahdollistaa ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen. Lääkehoidon verkkokoulutus on laajasti käytössä Suomessa.
  - Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytyspaikka on lukittu lääkehuone, jonne on kulkuoikeus vain lääkeluvan saaneilla hoitajilla. Säilytysohjeet kerrotaan lääkevalmisteen valmisteyhteenvedossa, pakkausselosteessa ja myös pakkauksessa, jos lääke vaatii erityisiä säilytysolosuhteita. Yleensä lääkkeet säilytetään huoneenlämmössä, mutta jotkut lääkkeistä vaativat säilytyksen jääkaapissa. Huoneenlämmössä säilytettävät lääkkeet saattavat kuitenkin olla valoherkkiä, jotka säilytetään lääkehuoneen kaapissa valolta suojattuna ja jonka lämpötila on sopiva (alle 25 astetta), eikä pakkaus altistu auringon valolle tai kosteudelle.
  - Lääkehoitoon liittyvä poikkeama on suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeama voi luonteeltaan olla myös suunniteltu ja asukkaan edun mukainen. Lääkehoidon läheltä piti-tilanne on tapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asukkaalle. Haitalta vältytään, kun vaaratilanne havaitaan ja haitalliset seuraukset pystytään estämään ajoissa. Lääkepoikkeamasta ja läheltä piti-tilanteesta täytetään poikkeama-kaavake ja poikkeama/läheltä piti-tilanteet käsitellään kuukausittain, jotta poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet pystytään tunnistamaan lääkehoitoprosessissa ja niitä pystytään ennakoimaan ja välttämään.
  - Avoapteekki toimittaa lääkkeet asukaskohtaisesti yksikköön. PKV- ja N-lääkkeet ovat asukaskohtaisia ja niiden kulutus kirjataan pakkauskohtaiseen lääkekulutuskorttiin ja Hilkka kirjausjärjestelmään lääkkeen väärinkäytön ehkäisemiseksi ja seurannan mahdollistamiseksi.

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle sekä uutena koulutuksena tietoturvakoulutus, joka tulee jokaisen työntekijän suorittaa Valossa.
  - EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ohella asukastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan mm. tietosuojalakia, asukkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä.
  - Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta henkilötietojen poistamiseen ovat henkilötietojen käsittelyä.
  - Henkilökunta suorittaa GDPR-koulutuksen verkossa sekä tietoturvakoulutuksen. Jokaisen työntekijän tulee olla huolellinen tietoteknisten laitteiden käytössä ja noudattaa annettuja tietoturvaohjeita. Yksikköön on nimetty tietosuojavastaava.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sitoutuminen, tehtävänkuvat, infektiot- ja epidemiat ja pandemiat
  - Esimies vastaa, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstömitoitus määräytyy toimiluvassa.
  - Työvuorot laaditaan ennalta kuuden viikon jaksoissa. Työntekijät ovat sitoutuneet työvuoroihin tehtävänkuvien mukaisesti.
  - Attendon hoivakodissa on useita eri tehtävänkuvia. Yksikössä työskentelee esimiehen lisäksi sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Tukipalvelun tehtävissä ovat siistijä ja hoiva-apulainen. Jokaiselle ammattiryhmälle on laadittu tehtäväkohtaiset tehtävänkuvaukset ja heidät perehdytetään työhön.
  - Infektioita ja tarttuvia tauteja pyritään ehkäisemään hyvällä käsihygienialla, käyttämällä tavanomaisia varotoimenpiteitä asukkaan hoidossa, hengityssuojaimen käytöllä ja yskimistekniikalla. Epidemia ja pandemia tilanteessa noudatetaan Satakunnan sairaanhoitopiirin ja Attendon valmiustyöryhmän ohjeita. Pisto- ja viiltotapaturmia ehkäistään perehdyttämällä työntekijä turvallisiin työtapoihin.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit**; yksikön tilojen puutteet esteettömyyden osalta, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
  - Yksikön tilat on suunniteltu rakennusvaiheessa esteettömiksi ja tiloiltaan sopiviksi ikäihmisten hoivaan ja liikkumiseen.
  - Yksikössä on kulunvalvonta. Kulunvalvonnasta vastaa yksikön johtaja.
  - Tarvittavat liikkumisen apuvälineet asukkaille lainataan terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta. Apuvälineet myös huolletaan ja korjataan apuvälinelainaamossa. Yksikön laitteet on listattu erilliseen laiterekisteriin ja huollot ja kalibroinnit toteutetaan laitteen ohjeen mukaan. Yksikköön on nimetty laitehuoltovastaavat.
  - Yksikössä on ajantasainen pelastussuunnitelma, joka toimii turvallisuutta kehittävän työn välineenä. Pelastussuunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.
  - Vaara- ja uhkatilanteet. Asukkaiden sekä omaisten aiheuttaman väkivallan uhkan vähentämiseksi on laadittu Attendolla oma toimintaohje väkivalta ja uhkatilanteiden varalta. Yksikössä huolehditaan teknisestä ja rakenteellisesta turvallisuudesta kuten: huonetilajärjestelyt, huoneiden kalustus, poistumistiet, hyvä valaistus, näköyhteys, yhteydenpidon ja avun hälytysmahdollisuuden varmistaminen. Huolehditaan myös turvallisista työtavoista kuten: työ- ja taukojärjestelyt, parityöskentely, yksintyöskentelyn turvaaminen, avun saamisen varmistaminen, huolehtimalla turvallisuuskoulutuksen ja perehdytyksen järjestämisestä säännöllisesti, järjestämällä jälkihoitomahdollisuus, kirjaamalla tapahtuneet uhka ja väkivaltatilanteet ja käsittelemällä ne yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** tiedottamatta jättäminen, puutteellinen tiedottaminen, epäselvät materiaalit tiedottamiseen liittyen
  - Tiedottaminen on osa yksikön sisäistä perehdytysprosessia. Tiedottaminen yksikössä tapahtuu päivittäisen raportoinnin, viikkopalaverin ja kuukausipalaverin kautta. Tiedottamisen parantamiseksi on otettu aktiivisemmin käyttöön Hilkka – asiakastietojärjestelmässä käytettävissä olevat Hilkka –viestit osio. Attendolla on myös omat tiedotuskanavat, joiden kautta tapahtuu yksikköä/organisaatiota koskeva tiedottaminen. Attendolla on omat www-sivut, www.attendo.fi, jossa tiedotetaan myös ajankohtaisista asioista. Yksikköön on nimetty tietosuojavastaava.

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. Riskienhallinta 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, laatupoikkeamat ja riskit.

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 kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. ***Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:*** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Poikkeama tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asiakastietojärjestelmään tallennettuna. Poikkeama kirjataan N-asemalta löytyvälle lomakkeelle ja tallennetaan N-asemalle Kuninkaanpuiston käsiteltävien poikkeamin kansioon tapahtumapäivämäärällä. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan, kun poikkeamat on käsitelty yhdessä henkilökunnan kanssa. Hoivakodin johtaja käy vielä hyväksymässä poikkeaman Attendo Quality -ohjelmassa sen tallentamisen ja käsittelemisen jälkeen. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeaman havaittua tarkistetaan, onko yksikössä olemassa jo toimintaohje ja onko poikkeama aiheutunut sen noudattamatta jättämisestä. Mikäli toimintaohjetta ei ole vielä laadittu ja kyseessä on aikaisemmin tunnistamaton riski, lisätään se riskikartoitukseen. Mikäli toimintaohje on aiemmin laadittu ja kyseessä on sen noudattamatta jättäminen, käsitellään toimintaohje tarkasti uudelleen henkilökunnan kesken ja pohditaan yhdessä mahdollista tarvetta toimintaohjeen päivittämiseen ja täsmentämiseen. Jos toimintaohjeen päivittämiselle ei ole tarvetta muistutetaan henkilökuntaa noudattamaan huolellisesti jo olemassa olevaa ohjetta. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

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

4. ***Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:*** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Lomake löytyy N-asemalta Kuninkaanpuiston kansiosta sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus, ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta nimellä. Myös ohje löytyy N-asemalta Kuninkaanpuiston kansiosta sähköisenä nimellä sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus menettelyohje. Paperisena lomake ja menettelyohje löytyvät myös hoitajien kanslian ilmoitustaululta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. ***Muutoksista tiedottaminen***

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

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esimies

Mari Antila

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimiehen vuosikellon mallipohja löytyy Intrasta. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön aulassa ilmoitustaululla ja on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös henkilökunnan kanslian ilmoitustaululta, josta se on helppo henkilökunnan ottaa luettavaksi. Uusia työntekijöitä informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista heidän perehdytyksensä yhteydessä.
Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän ja Attendon nettisivuilta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta 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. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAVA, MMSE, MNA, BMI. Hoivakotiin on tulossa käyttöön RAI –mittari Pohjois-Satakunnan Peruspalvelu kuntayhtymän aikataulun mukaisesti.

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palveluntarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Kuninkaanpuistossa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: Rava, Mmse, Mna, GDS, Braden, Elämänlaadun check-listat. Osalla asukkaista: tarvittaessa ADL-kysely, IADL sekä BDI. Asukkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Palvelutarpeenarviointia helpottamaan on laadittu myös menettelyohje: "Toimintakykymittarit palvelun tarpeen arvioinnissa", josta löytyy erilaisia mittareita hyödynnettäväksi.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja korvaava hoitaja. Asukasta ja omaisia informoidaan asiasta asukkaan muuttaessa hoivakotiin. Asukkaan muuttaessa Attendo Kuninkaanpuistoon omahoitaja osallistuu hoitokokoukseen, joka järjestetään ensimmäisen kuukauden aikana. Omahoitaja täyttää asukastietojärjestelmään elämänkulku- kaavakkeen kolmen kuukauden välein sekä voimavara- ja hoivasuunnitelmaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6 kk:n välein. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänkulkuun ja historiaan sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja esittelee voimavara- ja hoivasuunnitelman tiimin muille jäsenille. Omahoitaja seuraa myös suunnitelman toteutumista. Attendo Kuninkaanpuistossa omahoitaja huolehtii myös, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna järjestelmään.

Omahoitajan huolehtii, että asukkaalla on tarpeelliset vaatteet ja jalkineet, kodintarvikkeet, henkilökohtaiset hygienia- ja hoitotarvikkeet sekä tarkoituksenmukaiset apuvälineet ja sopii läheisen/ omaisen/edunvalvojan kanssa, miten tarvittavat hankinnat tehdään ja minne laskut lähetetään. Omahoitaja tarkistaa, että asukkaan käyttämät apuvälineet toimivat moitteettomasti ja tulevat puhdistetuksi ja huolletuiksi tarpeen mukaan. Omahoitaja huolehtii, että asukas saa voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaiset/ haluamansa tai omaisen/edunvalvojan kanssa sovitut kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalvelut yms. Omahoitaja toimii yhteyshenkilönä ja on aktiivisesti yhteydessä asukkaan tärkeimpään yhteyshenkilöön vähintään kerran kuukaudessa. Omahoitaja järjestää omahoitajahetken x1/vko (15 min - 30 min asukaslähtöisesti esim. valokuvien katselua, ulkoilua, kukkien istuttaminen/kastelu, "vain taivas rajana"). Omahoitaja vastaa yhdessä muiden asukkaan hoitoon osallistuvien kanssa asukkaan huoneen/huoneiston yleisilmeen siisteydestä ja viihtyisyydestä ja esim. vaatekaappien järjestyksestä.

Attendo Kuninkaanpuiston hoivakodissa kannustetaan niin asukasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asukas niin haluaa) osallistumaan voimavara- ja hoivasuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja vointi pohjautuu ajantasaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Sairaanhoitaja ja omahoitaja vastaa voimavara- ja hoivasuunnitelman yksityiskohtaisesta tekemisestä ja ajan tasalla

pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa tulee olla konkreettiset tavoitteet ja keinot fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta/hengellisestä toimintakyvystä. Asukastietojärjestelmä Hilkkaan kirjataan toteutuneet ja muuttuneet asiat ja tehdään säännöllistä arviointia tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. voimavara- ja hoivasuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattilainen.
Ensimmäisessä voimavara- ja hoivasuunnitelman laadinnassa ovat mukana hoivakodin johtaja tai sairaanhoitaja, asukkaalle nimetty omahoitaja, asukas ja hänen omainen / omaiset (mikäli asukas niin haluaa). Jatkossa voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja. Yksikössä pyritään mahdollisimman hyvään ja luotettavaan vuoropuheluun asukkaan ja omaisen /omaisten kanssa. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista johtuen. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakaslain 8 § edellyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen turvaamista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä mukaan lukien häneen kohdistettavat rajoitustoimenpiteet. Poikkeuksena itsemääräämisen periaatteesta voivat olla kiireelliset tilanteet tai tilanteet, joissa henkilön tahtoa ei voida selvittää häneltä itseltään eikä hänen edustajaltaan. Sosiaalihuollon asiakkaan asiaa ratkaistaessa on ensisijaisesti otettava huomioon hänen etunsa.

Attendo Kuninkaanpuistossa kuunnellaan asukkaan toivomuksia ja mielipidettä, sekä kunnioitetaan niitä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet hoitoon ja palveluun liittyen sekä kartoitetaan asukkaan voimavarat ja kirjataan ne. Asukkaan mielipide ja toiveet otetaan huomioon fyysisen toimintakyvyn/liikkumisen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoilussa. Asukkaan toiveet ja mielipide ovat tärkeä asia Attendo Kuninkaanpuistossa. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta/läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Sairaanhoitaja ja yksikön johtaja valvovat, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

Asiakaslain 9 §:ssä säädetään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Jos on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy asukasta vastaan ja asukas siten jäisi ilman tarvitsemaansa hoitoa, huolehditaan, että asukas/omainen saa tietoa asukkaan terveydentilasta, hoidon ja palvelun merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Tietoa asukkaalle/omaiselle on annettava siten, että asukas/omainen riittävästi ymmärtävät asian sisällön. Asukkaan laillinen edustaja voi olla tämän itse valtuuttama henkilö tai asukkaalle määrätty edunvalvoja.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämään Attendo Kuninkaanpuiston arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on johtajan tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla on asiallinen asiakaskohtaaminen. Itsemääräämisoikeuden vastaparina on ymmärrys. Jotta muistisairaan itsemääräämisoikeuteen voidaan vedota, tulee muistisairaan ymmärtää käsillä olevan asian merkitys, hänen tulee osata arvioida sen seuraukset ja tehdä niiden pohjalta päätös. Esimerkiksi muistisairas voi kieltäytyä ottamasta tärkeää lääkettä, syömästä tai muuta vastaavaa. Ellei muistisairas ymmärrä asian merkitystä ja osaa arvioida seurauksia (lääkkeen oton tai syömisen tärkeyttä ja lääkkeen ottamatta jättämisen tai syömättömyyden seurauksia terveydentilalleen), ei voida vedota muistisairaan itsemääräämisoikeuteen ja jättää häntä lääkkeittä/ruuatta. Viime kädessä arvion muistisairaan ymmärryskyvystä tekee lääkäri.

Paras tapa turvata itsemääräämisoikeuden toteutuminen asukkaan/muistisairaan kohdalla on tuoda tahtonsa esiin hyvissä ajoin. Etenkin hoitotahto ja edunvalvontavaltuutus on syytä saattaa kuntoon. Myös asukkaan/muistisairaan ennalta terveenä ilmoittamaa tahtoa on kunnioitettava, vaikka läheiset olisivatkin eri mieltä. Asukkaan oma tahto kannattaa tuoda esiin myös keskusteluissa läheisten kanssa. Kun läheiset tietävät, miten asukas/muistisairas tahtoo asioitansa hoidettavan ja kenen hän tahtoo niitä hoitavan, helpottaa se myös

läheisten päätöksentekoa, kun asukkaan/muistisairaan oletettua tahtoa ei tarvitse arvailla. Ennakkokeskusteluilla ja avoimuudella on myös mahdollista välttää läheisten välisiä mahdollisia riitoja näihin asioihin liittyen.

Muistisairaan asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa, kun ymmärretään, että muistisairas haluaa tulla ymmärretyksi ja kuulluksi juuri sillä hetkellä, siinä tilanteessa ja ajassa, jonka hän sillä hetkellä kokee. Tunnetilaa myötäilemällä ja sanoittamalla voi varmistaa, mistä tunteesta tai tarpeesta on kysymys. Sanat eivät ehkä löydy heti, tai niitä ei ole. Asukasta voi tukea toistamalla juuri käytettyjä sanoja tai kysymällä apukysymyksiä. Miksi-kysymys on usein sairastuneelle haasteellinen, koska asioiden perusteleminen tai selvitteleminen voi tuntua vaativalta tai ahdistavalta. Kommunikointi, opastaminen ja oppiminen vaativat sairauden muistisairauden edetessä lyhyitä selkokielisiä lauseita ja yhden asian kertomista kerrallaan. Näin pilkottuna tiedon käsittely ja muistaminen ovat helpompaa. Pelkkä sanallinen vuorovaikutus ei vuorovaikutustilanteissa kuitenkaan aina riitä. Muistisairaan kohtaamisessa on tärkeää myös kehon kieli ja sanaton viestintä, jotka sairastunut aistii herkästi. Rauhallinen puhe ja äänensävy sekä kuunteleminen, katsekontakti, kosketus ja tilanteessa mukana oleminen antavat hänelle tilaa ja turvaa ilmaista itseään. Elämänhistorian ja kokemusten tunteminen ja ymmärtäminen auttavat löytämään tuttuja ja turvallisia tapoja toimia. Molemminpuolinen ymmärrys sekä aito ja arvokas kohtaaminen vuorovaikutustilanteissa tukee elämänhallintaa ja -laatua. Myös hoitohenkilöstön ammattitaito sekä tieto muistisairauksien vaikutuksista auttavat tukemaan turvallisuuden tunnetta sekä välttämään ja laukaisemaan hankalia tilanteita ja väärinymmärryksiä.

Palveluasumisen asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monin tavoin. Palveluihin sisältyvät asukkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asukkaalla on oma huone, jonka hän itse kalustaa. Asukkaan kulkemista ei rajoiteta perusteettomasti. Vuorokausirytmi on oman näköinen. On mahdollisuus osallistua yksikön toimintaan päivittäin omien mieltymysten mukaisesti sekä mahdollisuus ulkoiluun. Asukkaalla on mahdollisuus päätöksen tekoon, mm. vaikuttaa viikko-ohjelmaan, antaa palautetta ruuasta ja hoivasta. Asukas osallistuu päätöksentekoon myös omiin asioihin liittyen. Hoitoon ja palveluun liittyen hoivan tulee olla oikea-aikaista, ei tehdä puolesta, ohjataan ja tuetaan. Henkilökunta toimii kuntouttavalla työotteella ja ruokailut rytmittävät päivää. Päivittäisissä toimissa ohjataan sen verran mikä on tarve. Asukkaalla on mahdollisuus saunomiseen. Asukkaalle nimetään omahoitaja ennen muuttoa ja laaditaan voimavara- ja hoivasuunnitelma ensimmäisen kuukauden aikana hoitoneuvottelun pitämisen jälkeen. Voimavara- ja hoivasuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai tarvittaessa. Asukkaalla on mahdollisuus olla omassa asunnossa ja halutessaan osallistua toimintaan. Läheisten osallistuminen/tuki asukkaan arjessa, muut sosiaaliset kontaktit ovat tärkeitä asioita asukkaan arjessa. Asukkaalla on oikeus puhelimen ja netin käyttöön. Asukkaan on mahdollista saada salasana vierailija verkkoon. Kunnioitetaan asukkaan tahtoa/päätöstä.

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 lääkärihuomiona sekä rajoittaminen huomioon. Kirjaus rajoittamisluvasta löytyy myös Hilkka – asiakastietojärjestelmästä asukkaan erityisistä huomioista sekä lääkärin kirjoittama päätös rajoittamistoimenpiteestä skannataan asukkaan liitetiedostoihin. Rajoittamistoimenpiteistä laaditaan yhteenveto kaikista hoivakodissa käytettävissä olevista rajoittamisluvista ja yhteenveto liitetään Hilkka –asiakastietojärjestelmään yksikön liitetiedostoihin.

Rajoittamistoimenpiteitä seurataan Attendo Kuninkaanpuistossa viikoittain. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asukkaan, omaisten ja lääkärin kanssa tarpeen mukaan. Attendo Kuninkaanpuistossa asuu paljon muistisairaita asukkaita, jonka vuoksi asukkaan pääsyä ulos rajoitetaan pitämällä yksikön ulko-ovi lukittuna. Puutarhan ovi on päiväaikaan lukittu, mutta asukkaan on mahdollista päästä ulkoilemaan itsenäisesti puutarhaan, joka on aidattu ja jossa on kaksi lukollista porttia. Fyysisesti toimintakyvyltään rajoittuneiden asukkaiden vuoteessa on laidat ylhäällä joko asukkaan pyynnöstä tai sovittuna asukkaan, omaisen ja lääkärin kesken. Sama koskee turvavyön/haaravyön käyttöä pyörätuolissa. Hygieniahaalarin käyttöä vältetään mahdollisuuksien mukaan, jos asukas sellaisen tarvitsee muiden hygieniatoimenpiteiden riittämättömyyden vuoksi, siitä keskustellaan asukaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä tekee aina lääkäri kirjallisesti. Lääkärin allekirjoittama kirjallinen päätös rajoittamistoimenpiteestä liitetään asukkaan Hilkka-tietoihin. Rajoittamistoimenpide kirjataan Hilkka-järjestelmään ja lääkäri arvioi rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta vähintään 3kk:n välein. Rajoittamistoimenpide voidaan tarvittaessa purkaa, mikäli asukkaalle ei aiheudu vaaraa ilman rajoitustoimenpidettä.

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 on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Yksikössä on käytössä myös rajoittamistoimenpiteistä yhteenvetotaulukko, joka on tallennettu Hilkka-järjestelmään yksikkötasolle. Yhteenvetotaulukkoa päivitetään aina tarpeen mukaan ajantasaiseksi. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi hygieniahaalari, sängynlaitojen ylös nostaminen, turvavyön käyttö tuolissa ja magneettivyön käyttö. Lääkäri arvioi, milloin rajoittamistoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoittamistoimenpidettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen. Lääkärin tulee arvioida sen tarvetta säännöllisesti, vähintään 3 kk:n välein, kunkin asukkaan osalta erikseen. Hoitaja ei voi päättää rajoitustoimenpiteen jatkamisesta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen 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 asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset muistutukset käsitellään yksikössä heti seuraavassa viikko- tai kuukausipalaverissa ja yhdessä pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, joilla vastaavilta tilanteita vältytään jatkossa.

Attendo Kuninkaanpuistossa käsitellään asukkaan epäasiallinen kohtelu kuulemalla ja keskustelemalla asianomaisten kanssa. Epäasiallista kohtelua ja sen muotoja ei hyväksytä yksikössä. Yksikön työntekijään kohdistuvasta epäasiallisen kohtelun ilmoituksesta käydään työntekijän kanssa välittömästi varhaisen välittämisen keskustelun mallin mukainen alkukeskustelu sekä tarvittavat seurantakeskustelut. Mikäli epäasiallinen käytös jatkuu varhaisen välittämisen keskusteluista huolimatta, siirrytään varoitus menettelyyn Attendon toimintaohjeiden mukaisesti. Attendo Kuninkaanpuistossa muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön johtajalla sähköisessä muodossa erillään asiakasasiakirjoista.

Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä yhdessä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaan osallisuus näkyy yleensä yhteistyönä omaisten kanssa. Yksikössämme järjestetään 1-2 kertaa vuodessa omaistenpäivä. Omaisilla on mahdollisuus osallistua hoivakodilla järjestettäviin tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan asioista, niin kuin on sovittu asiakkaan voimavara-ja hoivasuunntelman tekemisen yhteydessä. Omaisille ilmoitetaan asiakkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista mahdollisimman nopeasti.

Hoivakodin arkeen kuuluu olennaisena osana osallisuus, toiminnallisuus ja sosiaalisuus. Hyvä hoiva, turvallisuus, palvelujen sisällön kehittäminen sekä asukkaiden osallisuus ovat lähtökohtina Attendo Kuninkaanpuiston laadun ja omavalvonnan kehittämiselle. Asukkaan palvelun perustana on tehtävään paneutunut ja läsnä olevaa henkilökunta, joka luo toiminnallaan kiireettömyyden tuntua. Oman työn kehittäminen on luontainen osa työtä. Työvälineet, menetelmät ja toiminta-ajatus ovat kaikki luomassa uutta ajattelua, jossa asukkaan, omaisen ja työntekijän yhteistyö on olennaisen tärkeää. Työn laatu ja asukkaan kokemus laadusta paranevat.

Attendo Kuninkaanpuistossa asukas on aktiivinen toimija ja yhteisön jäsen. Asukkaan yksilölliset tarpeet ja elämänlaatu ovat toiminnan lähtökohtana. Arjessa edistetään asukkaan omatoimisuutta ja toimintavalmiuksia kunkin taipumusten ja edellytysten mukaisesti. Yksilöllinen hoito lähtee asukkaan elämänhistorian tuntemuksesta, hänen toiveistaan ja tarpeistaan. Asukasta ohjataan ja autetaan arjessa yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta ei tehdä asukkaan puolesta asioita, joihin hän itse kykenee. Kuntouttava hoitotyö on Attendo Kuninkaanpuistossa keskeinen menetelmä. Kuntouttavan työotteen perustana on asukkaan jäljellä olevien voimavarojen monipuolinen hyödyntäminen ja niiden tukeminen. Kuntouttava työote antaa asukkaille ja hoitajille yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä asukkaille onnistumisen iloa, itseluottamusta ja sitä kautta parempaa elämänlaatua. Lähtökohta on aina kunkin asukkaan yksilöllinen tilanne, jonka kartoittamiseksi omaisten kanssa käytävillä keskusteluilla on suuri merkitys. Kuntouttavaa työotetta tukee hoivakodissamme myös Attendon terapiapalveluiden kautta käyvä fysioterapeutti. Asukkaan toiveita ja itsemääräämisoikeutta kuunnellaan ja kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään myös omahoitajuuden kehittämiseen ja kodinomaisen ympäristön luomiseen. Yksikön toimintatavat perustuvat keskinäiseen kunnioitukseen ja arvostamiseen. Omahoitajat pitävät viikoittain asukkaan kanssa omahoitajahetkiä, jolloin kuunnellaan asukkaan toiveita. Omahoitajat pitävät myös säännöllisesti yhteyttä omaisiin, joko tapaamalla hoivakodissa tai puhelimitse. Yhteiset juttutuokiot omaisten kanssa tiivistävät yhteistyötä ja edesauttavat palvelun laadun toteutumista.

Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemisen ja säilyttämisen lisäksi edistetään sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. Attendo Kuninkaanpuiston arkeen haluamme tuoda lisää vapaamuotoisuutta ja joustavuutta. Asukkaiden mielipidettä kuullaan viriketoiminnassa ja päivittäisessä elämässä. Kankaanpään alueella järjestetään säännöllisesti ohjelmaa, jossa on mukana taidetta ja kulttuuria, niin elokuvateatteria kuin liikunnallisia ja hengellisiäkin tilaisuuksia, joihin asukkaalla on mahdollisuus osallistua mieltymyksensä mukaan. Tapahtumiin ja lähiympäristöön tehdään retkiä. Vuodenajat, perinteet ja muut erityisteemat huomioidaan hoivakodin arjessa ja kulttuurielämykset ovat osa arkea ja tuottavat osaltaan elämänlaatua.

Palveluasukkaan ja tehostetun palveluasukkaan osallisuutta voidaan edistää seuraavin periaattein: asukas voi osallistua toimintaan tai palveluun omaehtoisesti, asukkaan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja, asukas kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta, pyritään saamaan asukas mukaan toimintaan, toimintaa ja palvelua kehitetään yhdessä, asukas pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä, asukas pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa, asukas saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Näin osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa.

Attendo Kuninkaanpuistossa on nimetty kolme virikevastaavaa, jotka suunnittelevat virikkeistä toimintaa. Suunnitteluun otetaan mukaan asukkaita. Arkeen kuuluu myös ulkoilua, spontaaneja virikkeitä ja ideoita, joita toteutetaan vapaamuotoisesti. Yhteisissä tiloissa tapahtuva toiminta ja ajanvietto sekä hoitohenkilökunnan jatkuva läsnäolo luovat turvallisen, kodinomaisen ja kiireettömän ilmapiirin. Arkeen sisältyy virikkeellisten tapahtumien ja toimintatuokioiden järjestäminen sekä fyysisen toimintakyvyn ylläpito. Ulkoilu toteutuu helposti joko terassilla tai puutarhassa. Ulkoilemaan lähdetään myös hoivakodin ulkopuolelle. Asuminen yhden hengen huoneessa antaa vastavuoroisesti mahdollisuuden rauhaan ja yksityisyyteen.

Attendo Kuninkaanpuiston palveluiden kehittämisessä tarvitaan asukkaiden ja omaisten kokemuksellista palautetta. Asukkaalla on oma vuokra-asunto, jossa hänellä on oma yksityisyys, johon tiiviisti kuuluvat perhe, läheiset ja ystävät. Asukkailla on mahdollisuus osallistua hoivakodin tarjoamiin virikkeisiin, ulkoiluun ja toimintaan omien mieltymysten mukaan. Näiden toimintojen lisäksi ovat kaikki ne ihmiset, jotka ovat toteuttamassa asukkaalle hyvää elämää. Tällaisia ovat esimerkiksi hoivakodin henkilökunta, kampaaja, jalkahoitaja tai tuttu taksinkuljettaja. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan hoivan ja palvelun suunnitteluun. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan arkeen ja tukea asukkaan toimintakykyä arjessa omien voimavarojen mukaan.

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

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön esimies tai laatukoordinaattori siirtävät annetut palautteet AQ-järjestelmään ja hoivakodin esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja
Muistutuksen vastaanottaja Mari Antila, hoivakodin johtaja.
Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Satshp sosiaalipalvelut, Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen, Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila
GSM 044 7079132
sähköposti: jari.makinen@satasairaala.fi
Nämä tiedot löytyvät myös talon yhteistentilojen ilmoitustaululta.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:
- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asukasta 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: 029 505 3050 arkisin 9-15

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

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

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1-4 viikon kuluessa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara-ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat 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. Asukkaan päivittäisten toimintojen ylläpitäminen ja tukeminen omien voimavarojen mukaan. Jokainen ammattiryhmä toimii asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistäen. Hoivakodissa käyvä Attendon terapiapalveluiden fysioterapeutin tehtäviin kuuluu myös asiakkaalle laatia yksilöllinen fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma.

Yksikössämme asiakkaita kannustetaan ja ohjataan omatoimiseen tekemiseen hoitotoimien yhteydessä asiakkaan voimavarat huomioiden. Tarkoituksena on, että asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa itsenäiseen suoriutumiseen ja tarpeen huomioiden hoitajan avustamana. Asiakkaan omahoitajat tarkkailevat asiakkaan vointia ja toteuttavat asiakkaalle ohjelmoituja tehtäviä. Hoitajien tehtävänä on tuoda tietoa kaikille hoitajille havaitessaan asiakkaan voinnissa muutoksia. Omahoitajat huolehtivat, että asiakkaan ulkoilu-, aktiviteetti- ja omahoitajahetket sekä kirjaukset kyseisistä huomioista toteutuvat viikoittain. Yksikössämme sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja ajantasaisuudesta. Sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä lääkäriin ja ohjelmoi asiakkaan terveydentilaa koskevat muutokset Hilkka -asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoitaja vastaa yksikössä asiakkaiden hyvästä kokonaisvaltaisesta hoidosta ja ohjelmoi toteutettavat tehtävät asiakaskalenteriin tai tuo ne omahoitajille tiedoksi suullisesti. Yksikkömme siivooja huolehtii yksikön puhtaudesta viitenä päivänä viikossa ja koko muu henkilökunta yleisestä siisteydestä päivittäin. Yksikössämme työskentelee myös hoiva-apulainen tukipalvelutöissä huolehtien ateriapalveluun liittyvistä tehtävistä, pyykkihuollosta ja muista avustavista tehtävistä. Yksikkömme ruoka valmistetaan Honkajoella Attendo Villa Rauhalassa, josta ruoka kuljetetaan hoivakotiin viitenä päivänä viikossa. Ruokamme on kodinomaista, ravitsevaa ja terveellistä ruokaa. Asiakkaan asioista omaisiin on hoitajat yhteydessä niin kuin on voimavara-ja hoivasuunnitelmaa laadittaessa sovittu tai tarpeen mukaan esimerkiksi asiakkaan voinnin muutoksien yhteydessä. Terveyden edistämiseen liittyvissä asioissa pyritään siihen, että yksikön sairaanhoitaja on yhteydessä omaisiin vastaten muutoksista ja hoidon tarpeen arviosta. Tarpeen mukaan myös lähihoitajat osallistuvat yhteydenpitoon omaisten kanssa ja keskustelevat yksikön sairaanhoitajan kanssa omaisten kanssa keskustelleista asioista.

Sairaanhoitaja edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia Kuninkaanpuistossa:

- Vastuu hoitoprosessin toteutumisesta, ja avunanto myös toisiin yksiköihin sairaan- hoidollisissa/kuntouttavissa/priorisointia koskevissa asioissa
- Vastuu asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä ja ennen kaikkea kuntoutumisen edistymisestä
- Vastuu tiedonkulusta koskien asukkaita ja koko yksikön toimintaa
- Vastuullinen ja sitoutunut työskentely näkyy
    - asukkaan hyvinvointina ja
    - työryhmässä työn joustavana toteutumisena
- Asukaskontaktit (sanallinen/sanaton viestintä, haasteelliset/aggressiiviset asukkaat, ristiriita-/ongelmatilanteet)
- Asukkaiden omaiset ja muut yhteistyötahot
- Lähettävä yksikkö/ kuntatilaaja
- Työ tiimi- ja parityöskentelyä
- Sekä suullinen että kirjallinen raportointi tärkeää
- Omalla persoonallaan ja yhteistyötaidoillaan työntekijä vaikuttaa työilmapiiriin

Lähihoitaja/omahoitaja edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia Kuninkaanpuistossa:

Tarpeiden tunnistaminen ja voimavarojen kartoittaminen

- Hoitajan tehtävänä on toimia omahoitajana ja opetella tuntemaan omat asukkaat parhaiten, kartoittaa heidän voimavarat ja tunnistaa asukkaiden tuen tarpeet.
- Hoitaja tutustuu omiin asukkaisiin, selvittää heidän taustansa, historiansa, toiveensa, tavoitteensa ja mieltymyksensä.
- Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita asukkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asukkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeen.
- Omahoitajien tehtävien tueksi hoivakodissamme on käytössä omahoitajille suunnattu vuosikello.

Hoidon suunnittelu

- Hoitaja laatii omahoitajana/-ohjaajana asukkailleen yksikön palvelukuvauksen mukaisesti hoiva- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat joissa huomioidaan olemassa olevat voimavarat ja tuen tarpeet.
- Hoitaja on velvollinen tutustumaan myös muiden hoidettavien asukkaiden hoiva-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin.
- Hoitaja huomioi asukkaiden tavoitteet, toiveet ja mieltymykset hoidon suunnittelussa. Asukkaiden halutessa myös omaiset/läheiset otetaan mukaan suunnitteluun.
- Hoitaja huolehtii, että suunnitelmissa hyödynnetään tarvittavaa moniammatillista ja lääketieteellistä asiantuntemusta.
- Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita yksikön palvelukuvauksen mukaisesti.

Hoidon toteutus

- Hoitaja sitoutuu noudattamaan asukkaiden hoiva-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia.

Raportointi

- Hoitajan velvollisuus on kirjata järjestelmään jokaisessa vuorossa asukkaiden hoitosuunnitelmiin peilaten, arvioiden asukkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia.
- Hoitaja laatii jokaisesta omasta asukkaastaan vointia ja toimintakykyä arvioivan hoitotyön yhteenvedon säännöllisesti yksikön ohjeiden mukaisesti.
- Hoitaja hyödyntää yksikön käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita arvioidessaan asukkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia.
- Hoitaja arvioi yhdessä asukkaiden ja heidän hoitoon osallistuvien läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa, miten asukkaille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja asettaa heille asukaslähtöisesti uusia tavoitteita.
- Hoitaja raportoi kirjallisesti ja yksikön ohjeiden mukaisesti suullisesti vuorokohtainen raportin hoidetuista asukkaista seuraavalle vuorolle huolehtien, että asukkaiden hoidossa säilyy jatkuvuus ja turvallisuus.
- Hoitajan velvollisuus on kirjata järjestelmään jokaisessa vuorossa asukkaiden hoitosuunnitelmiin peilaten, arvioiden asukkaiden toimintakykyä, voimavaroja ja vointia.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)
Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara-ja hoivasuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAVA mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta voimavara-ja hoivasuunnitelmaan 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.

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

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

Jokaisella ihmisellä on oikeus maittavaan ja hyvään ruokaan. Ruoka on osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kunnollisesta ruoasta huolehtiminen on tärkein osa hyvää hoivaa. Attendo Kuninkaanpuiston ruokahuolto toteutetaan Honkajoella Attendo Villa Rauhalassa. Ruoka kuljetetaan Honkajoelta yksikköömme viitenä päivänä viikossa ja Honkajoella kokki valmistelee viikonlopun lounaan ja päivällisen siten, että hoitaja/hoiva-apulaiset huolehtivat ruuan kypsentämisestä/lämmittämisestä viikonloppuisin. Hoivakodin hoitaja/hoiva-apulainen vastaa viikonloppuna pakastevihanneksien höyryttämisestä uunissa.

Attendo Kuninkaanpuiston yhteydessä on tarjoilukeittiö. Hoivakodin keittiössä työskentelevän hoiva-apulaisen tavoittaa puhelinnumerosta 044 494 3493. Kuninkaanpuiston hoitaja/hoiva-apulainen vastaa MeiraNova tukkutilauksista välipalojen osalta. Kuninkaanpuiston aamupala on klo. 7-10, lounas 11.30-12.30, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16.30-17.30 ja iltapala klo 19-21. Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan sitä haluaville läpi yön.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara- ja hoivasuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka säilytetään tarjoilukeittiössä ja se päivitetään kerran vuodessa.

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

POIKKEUSSUUNNITELMA ATERIAPALVELUISSA

Poikkeussuunnitelma on varautumissuunnitelma poikkeusoloja koskien. Poikkeusoloilla tarkoitetaan tilannetta, jossa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa esimerkiksi sähkökatkosta, veden saannin keskeytymisestä, epidemiasta, toimitiloissa

tapahtuneesta tulipalosta johtuen taikka muusta vastaavasta syystä. Mainitun kaltaisissa tai niihin rinnastettavissa tilanteissa priorisoidaan välttämättömät palvelut. Vakavista poikkeamista aina raportoidaan ateria- ja puhtauspalvelupäällikölle sekä hoivan organisaatiossa vastuullisille henkilöille. Poikkeussuunnitelman mukaisesti varaudutaan myös vähäisempiin, mutta tavanomaisempiin häiriötilanteisiin palvelutuotantoon liittyen, kuten henkilökunnan poissaoloihin, tietoliikenteen häiriöihin, laiterikkoihin, tavarantoimittajasta johtuviin laatu- tai tuotepoikkeamiin taikka ruoan loppumiseen kesken ruokailua.

Vastuut

Yksikön johtaja sopii ensi sijaisesti lähialueella sijaitsevan toisen Attendon yksikön kanssa yhteistyöstä poikkeustilanteissa. Tällöin ruoka toimitetaan sovitulla tavalla tai henkilökunta voi tuurata toisiaan akuuteissa poissaoloissa. Yksikössä löytyy (keittiöstä) kansio, josta löytyy selkeät toimintaohjeet poikkeustilanteisiin ja erityisesti tilanteisiin, joissa vararuokaan tulee turvautua (usein johtuu keittiöhenkilön äkillisestä poissaolosta). Kansion ylläpito on hoivakodin johtajan/hoiva-apulaisen vastuulla, kuten myös yksikön henkilökunnan perehdyttäminen poikkeus- ja vararuokatilanteisiin. Lisäksi yksikön henkilökunnasta tulee olla vähintään kaksi henkilöä perehdytettynä keittiön toiminnan perusteisiin: laitteiden käyttö, tilaaminen, omavalvonta sekä toiminta poikkeusoloissa. Perehdytys on keittiöstä vastaavan henkilön ja johtajan vastuulla.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikkömme yleisissä tiloissa ja asiakashuoneissa on käsienpesu ja desinfiointi mahdollisuus kaikille. Ohjeistus käsien pesuun ja desinfiointiin löytyy eteisen seinältä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan voimavara-ja hoivasuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössämme hygieniavastaavana toimii nimetty sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Hygienia vastaava huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen ja henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöistä. Sairaanhoitaja tiedottaa käymistään hygieniakoulutuksista muulle henkilökunnalle kuukausittain pidetyissä henkilökunnan palavereissa. Tarvittaessa yksikön sairaanhoitaja konsultoi PoSa:n hygieniahoitaja Piia Kalliota hygieniaan liittyvistä asioista. Hygieniahoitaja käy yksikössä säännöllisesti.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaille tehdään yksikössä vuosittain suun kunnon tarkastus, jonka suorittaa yksikön nimetty lähihoitaja. Lähihoitaja on käynyt lisäkoulutuksena suun hoidon -koulutuksen. Suuhygienisti voidaan tarpeen mukaan tilata Kuninkaanpuistoon tekemään asukkaille hammastarkastuksen. Hammaslääkäri käynnit tarpeen mukaan Kankaanpään hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön oma lääkäri, joka on Terveystalosta ostopalveluna hankittu hoivakotiin. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa ja lääkärille soitetaan lääkärinkierto asioissa kerran viikossa, useimmiten maanantaisin klo. 11:30. Lääkäriin voidaan olla yhteydessä myös tarvittaessa muina ajankohtina arkisin klo. 8-16 välisenä aikana asukkaiden hoitoon liittyvistä asioista. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Yksikön sairaanhoitaja vastaa siitä, että lääkärin tekemät ohjeet ja mahdolliset lääkemuutokset huomioidaan ja aloitetaan. Yksikön lääkäri tai päivystävä lääkäri voi tarpeen vaatiessa tehdä lähetteen ja ilmoittaa asukkaan kotisairaalan asiakkaaksi. Asukkaan ollessa kotisairaalan asiakas yksikön sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä asukkaan asioissa kotisairaalan kanssa. Asukkaan kaikista hoitoon liittyvistä asioista vastaa kotisairaalan lääkäri ja yksikön hoitohenkilökunta toteuttaa lääkärin tekemiä muutoksia ja ohjeita.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kankaanpään terveyskeskuksen päivystyksessä ja yöaikaan Porin Satasairaalassa. Öisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä (ma–pe klo 20–8 sekä arkipyhinä ja viikonloppuisin klo. 18-9) on päivystys seutukuntien yhteisessä päivystyspisteessä Satasairaalassa. Satasairaalan päivystysapu puhelinnumero on 116 117. Asukkaan voinnin heikentyessä ja kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa yksikön hoitohenkilökunta tilaa asukkaalle ambulanssin soittaen yleiseen hätänumeroon 112, joka kuljettaa asukkaan Kankaanpään terveyskeskuksen päivystykseen tai mahdollisesti suoraan Poriin Satasairaalan päivystykseen. Asukas voidaan myös lähettää päivystykseen Kela taksilla, mikäli asukkaan vointi sallii siirtämisen taksilla. Yksikön sairaanhoitaja tekee sairaanhoitajan lähetteen Hilkka -asiakastietojärjestelmässä, tulostaa sen ja laittaa suljettuun kirjekuoreen asukkaan mukana päivystykseen. Sairaanhoitajan lähetteessä tulee olla myös lähettävän hoitajan allekirjoitus. Mikäli yksikön sairaanhoitaja ei ole työvuorossa tekee lähetteen vastuussa oleva lähihoitaja. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, jota säilytetään hoitajien kanslian hyllyllä olevassa "ohjeita" lokerikossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa hoitohenkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon, joka on 112. Hätäkeskuksesta saadaan lisäohjeita. Äkillisen kuoleman sattuessa poliisit ovat yhteydessä yksikön hoitajiin ja tiedustelevat lisätietoja kuolemantapauksesta. Poliisit tulevat tarvittaessa toteamaan asukkaan kuoleman. Mikäli poliisit tulevat toteamaan kuoleman, ei vainajaan saa koskea tai siirtää ennen poliisien tekemää tutkintaa. Vainajan laitto vasta, kun poliisit siihen antaneet luvan. Tarvittaessa poliisit huolehtivat vainajan kuljetuksesta tai hautausurakoitsijan tilaamisesta siirtämään vainaja pois yksiköstä. Yksikössä on laadittu

Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään hoitajien kanslian hyllyllä olevassa "ohjeita" lokerikossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä tästä välittömästi ja tarvittaessa myös yksikön sairaanhoitajaa. Asukkaan omaisiin ollaan yhteydessä viipymättä ja keskustellaan käytännön asioista. Kuoleman tapahtuessa omaisten kanssa sovitaan suruliputuksen järjestämisestä. Suruliputuksessa lipun nostaa Huoltopojat.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksia ovat esimerkiksi diabetes, verenpainetauti, sepelvaltimotauti, keuhkoahtaumatauti COPD, astma, reuma ja syöpäsairaudet.
Pitkäaikaisten hengityselinsairauksien hoitotasapainon arviointi määräajoin on tärkeää. Arviointi pyritään tekemään vuosittain yksikön lääkärin toimesta. Hoitajat seuraavat asukkaan lääkityksen vaikutusta ja riittävyyttä ja konsultoivat tarvittaessa yksikön lääkäriä.
Syöpäsairauksien hoitosuunnitelma tehdään aina erikoissairaanhoidossa. Sairaanhoitaja tekee tiivistä yhteistyötä syöpäpoliklinikan kanssa ja hoidon seuranta toteutetaan syöpäpoliklinikan ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokainen asukas punnitaan kuukausittain, mitataan verenpaine sekä paasto verensokeri tablettihoitoisilta diabeetikoilta. Diabeetikoiden verensokeria seurataan vähintään kerran viikossa aamulla ja illalla. Tarpeen vaatiessa asukas punnitaan vähintään kerran viikossa, mikäli perussairaus edellyttää painon seurantaa. Verenpainetautia sairastavien verenpainetta seurataan vähintään kerran viikossa ja tarpeen mukaan useammin. Verensokeri, paino ja verenpaine seurannat on ohjelmoitu asiakaskalenteriin. Laskimoverinäytteet otetaan lääkärin ohjeistamana tarpeen mukaan ja perus laskimoverinäytteet kontrolloidaan vuosittain. Muut mittaukset toteutetaan asukkaan voinnin muutoksien yhteydessä tarpeen mukaan. Mittauksien ohjelmoinnista asiakaskalenteriin vastaa yksikön sairaanhoitajat ja hoitohenkilökunta toteuttaa ohjelmoidut mittaukset. Lääkityksen kokonaisvastuu on yksikön sairaanhoitajilla ja koko hoitohenkilökunta vastaa lääkityksen tehokkuuden arvioinnista. Lääkityksen arvioinnista tehdään kirjaukset Hilkka -asiakastietojärjestelmän lääkityshuomioihin.
Attendo Kuninkaanpuistossa erilaisten pitkäaikaissairauksien seuranta on säännöllistä. Lääkärin määräämät seurannat (RR, pulssi, verensokeri, paino, laboratoriokokeet ym.) kirjataan Hilkka asiakastietojärjestelmään säännöllisiin tapahtumiin ja seurannat ja kirjaus toteutetaan sen mukaan sovitusti. Yksikön sairaanhoitajat seuraavat mittauksia ja lääkkeiden vaikutusta säännöllisesti ja yksikön lääkäri arvioi tilanteen käynnillään. Poikkeavissa tuloksissa otetaan yhteyttä yksikön lääkäriin ja viikonloppuisin kotisairaalaan. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan kiireellisen sairaanhoidon järjestämisen ohjeen mukaan.

c)Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?
Attendo Kuninkaanpuiston sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, tarvittaessa yksikön omalääkäriä konsultoiden.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja ja yksikön sairaanhoitaja. 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, lääke-huollon 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 sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Terveystalon ostopalveluna yksikön oma lääkäri.
Sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon toteutuksesta ja tilaa Kankaanpään Keskusapteekista lääkkeet Hoitokotiliittymän kautta tai puhelimitse. Yksikön sairaanhoitajat/vuoron lääkeluvallinen vastuuhoitaja jakaa asukkaiden lääkkeet dosettiin ja lähihoitajat huolehtivat lääkkeiden kaksoistarkastuksesta. Asukkaiden lääkitys on pääasiassa siirtynyt apteekin annosjakelupusseihin. Sairaanhoitajat huolehtivat asukkaiden lääkkeiden hävittämisestä apteekkiin lääkkeiden vanhentuessa tai asukkaan menehtyessä. Sairaanhoitajat toimivat yhdyshenkilönä lääkärin ja apteekin kanssa lääkitykseen liittyvistä asioista. Sairaanhoitajat huolehtivat lääkkeiden uusimisesta, jotka lääkäri uusii. Työvuoron lääkevastaavana toimii joko yksikön sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen lähihoitaja. Sairaanhoitajat huolehtivat työvuorossa ollessaan mahdolliset uudet lääkemuutokset. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan, jonka päivittämisen päävastuu on yksikön esimiehellä yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen mukana lähetettävät siirtotiedot laitetaan suljettuun kirjekuoreen, asukkaan nimi päälle. Asukkaan voinnista ilmoitetaan suullisesti esim. ambulanssihenkilökunnalle tai taksille. Asukkaan tietoja ei käsitellä muiden asukkaisen läsnä ollessa. Tietoja luovutetaan vain asukkaan luvalla omaisille tai edunvalvojalle, mikäli jokin muu taho haluaa asukkaasta tietoja, tulee heidän pyytää lupa PoSa:lta.

Attendo Kuninkaanpuistossa tiedonkulku toteutuu tietosuojaohjeistuksen mukaisesti. Asukas antaa hoivakodille kirjallisen luvan hoitotietojen saamiseksi terveyskeskuksesta. Luvan myönnettyään hoitaja saa tarvittavat laboratorio- ja tutkimusvastaukset yksikön lääkärin käyttöön. Siirrettäessä asukas yksiköstä terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoitoon, tulostetaan sairaanhoitajan lähete, johon tulee hoidon kannalta oleelliset tiedot. Näin toimitaan myös, jos asukas on kotisairaalan asiakas. Asukkaan käydessä poliklinikalla,

mukaan annetaan ne terveystiedot, joita poliklinikka pyytää, esim. lääkitystiedot. Taksikuljetuksen aikana asukkaan terveystiedot siirtyvät suljetussa kuoressa jatkohoitopaikkaan.

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. Yksikkömme alihankkijoita ovat Meira Nova, Lyreco, Kankaanpään Keskusapteekki, Coor/ Kankaanpään Huoltopojat ky, Jarmo Mäkelä, 9Solutions, E. Ahlström Oy, Jätehuolto Jussila Ky, Sairaalatukku, TENA Kauppa, Vatajankosken Sähkö Oy, DNA ja Kankaanpään kaupunki.

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 iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatujärjestelmään. **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatujärjestelmään 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 yksikkö-kohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

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

a) *Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:*
Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.
-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,55 työntekijää/asukas. Henkilökunnan mitoituksen suhteuttamisessa huomioidaan asiakkaiden hoitoisuus.
-Yksikön esimies Mari Antila, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja amk ja on suorittamassa Yritysjohtamisen ja johtamisen erikoisammattitutkintoa.
-Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitaja ja 11 lähihoitajaa. Yksikössämme on yksi hoiva-apulainen ja yksi siivoustyöntekijä.
-Lisäksi yksikössä on yksi hoiva-avustaja oppisopimusopiskelija.
-Yksikön asukasmäärän lisääntyessä, mitoitus tarkistetaan tilanteen mukaan. Hoitajien määrää lisätään asukas määrän lisääntyessä.

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 esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa 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 esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

Yksikön esimies antaa uudelle työntekijälle alkuperehdytyksen työsuhteeseen liittyvissä asioissa, yksikön toiminnasta, henkilökunnasta, hygieniakäytännöistä, salassapitovelvollisuudesta ja verkossa tapahtuvasta perehdytyksestä. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja antaa lääkehoidon perehdytyksen ja ottaa vastaan lääkenäytöt. Toinen sairaanhoitaja perehdyttää hoitotyöhön ja omahoitajat perehdyttävät omahoitajakäytäntöihin. Omahoitajan tehtäviin perehdyttää uutta työntekijää kokenut omahoitaja.

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

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Kuninkaanpuisto toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, joka on valmistunut elokuussa 2018. Attendo Kuninkaanpuistossa on 28 asukashuonetta. Yhden hengen huoneita on 28, joissa on oma wc/suihkutila, kahden huoneen välillä on ovi, joita voidaan käyttää esimerkiksi pariskunnan huoneina. Huoneet ovat 20,0 m2 (28kpl) ja hyvitetyt tilat noin 12,2 m2/asukas. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Sähkösänky on jokaiselle asiakkaalle talon puolesta. Huoneista löytyy kaappitilat asiakkaan vaatteille ja henkilökohtaisille tavaroille. Suihku- ja saunatilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä. Inva-wc löytyy käytävältä erikseen. Yleiset tilat ovat kaikkien käytössä. Ruokailua ja oleskelua varten on yhteinen 143,1 m2 sali toimitilojen keskiössä. Yksikössämme on yksi tarjoilukeittiö, jossa viimeistellään Honkajoen Attendo Villa Rauhalasta toimitettu ruoka. Hoivakodissa on oma, iso aidattu piha-alue, johon on esteetön kulku yhteisistä tiloista.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Käytävät ovat avaria ja valoisia. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostamme. Wc- ja suihkutiloissa on liukuestelattiat. Käytäviin, wc- ja suihkutiloihin on asennettu kauttaaltaan tukikaiteet. Lääkehoitohuoneessa on kameravalvonta. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

*kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi

*porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä

*kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen

*ulko-ovien kynnyksiä on luiskattu

*valaistus on epäsuora ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa, valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt

*hyvä äänieristys

*sisustussuunnitelman on tehneet asiantuntijat

*huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi

*värimaailma on hillitty ja kodikas

*sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotipiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen.

Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista omassa pienryhmäkodissa koko talon asiakkaiden voimin.

Attendo Kuninkaanpuistossa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välihuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Yksikössämme on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme hoitohenkilökunta vastaa 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.
- Asukashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan omana toimintana
- Pyykkihuolto toteutetaan omana toimintana

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

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

Attendo Kuninkaanpuistossa on käytössä 9Solution-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla kädessä, josta lähtee kutsu hoitajille nappia painaessa). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä 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 laitehuolloin. 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 sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna ja ovet avautuvat vain henkilökunnan käytössä olevilla avaimilla. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Mari Antila 044 494 1008. Hoitajakutsujärjestelmän tuki: 9Solutions p. 020 7529055 tai support@9solutions.fi

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus säilytetään hoitajien kansliassa laiteturvallisuuskansiossa. Laitteet on kirjattu erilliseen laitetaulukkoon, johon kirjataan myös huollot.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaiteet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavilla. Yksikössä on otettu käyttöön sähköinen IDR –laiterekisteri, jonka käyttöön hoivakodin johtajalla on tunnukset.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Hoivakodin johtaja Mari Antila, mari.antila@attendo.fi, Kangasmoisionkatu 5 38700 Kankaanpää, Puh. 044 494 1008

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 hoitajien kanslian kaapista. Jokainen työntekijä suorittaa Valossa GDPR-koulutuksen sekä tietoturvakoulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumaisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojajärjestelmään 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.

Sosiaalihuollon asiakkaan yksityisyyttä täytyy kunnioittaa sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon yksi keskeisimmistä periaatteista onkin se, että asukasta täytyy kohdella siten, että muun muassa hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Yksityisyyden suojalla on siis merkittävä rooli sosiaalihuollossa. Yksityisyyden suojaa sosiaalihuollossa toteutetaan erityisesti asiakirjasalaisuudella ja vaitiolovelvollisuudella. Asiakirjasalaisuudella tarkoitetaan sitä, että sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta, ovat salassa pidettäviä. Tällaista asiakirjaa ei saa antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

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. Hilkka, 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
Jukka-Pekka Luhanko (Head of IT) Itämerenkatu 9, PL 750, 00181 Helsinki. puh. 040 162 4756. jukka-pekka.luhanko@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot
Mari Antila 044 494 1008, mari.antila@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta
Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu elokuussa 2020.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Kankaanpää 20.10.2021	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Mari Antila

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle
http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:
Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:
Valviran määräys 4/2010: https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta
http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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