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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: ATTENDO HELINÄ OY, Jämijärvi Palveluntuottajan Y-tunnus: 1988744-9	Kunnan nimi: JÄMIIJÄRVI Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä Sote-alueen nimi: Satakunta
Toimintayksikön nimi ATTENDO HELINÄ OY, Jämijärvi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kotimäentie 7, 38800 JÄMIJÄRVI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen - ikääntyneet; 30 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Kotimäentie 7	
Postinumero 38800	Postitoimipaikka JÄMIJÄRVI
Toimintayksikön vastaava esimies Mari Hölttä	Puhelin 044 407 2240
Sähköposti mari.holtta@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.1.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen – vanhukset: 30 asiakaspaikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 22.1.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta **30.1.2020**
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Meira Nova, Lyreco, Jämijärven apteekki, Coor / Kankaanpään huoltopojat ky, Jarmo Mäkelä 9Solutions, E. Ahlström Oy, Jätehuolto Härmälä Oy, Sairaalatukku, TENA kauppa, Vatajankosken Sähkö Oy, DNA, Jämijärven kunta, Seurakunta, Jämijärven Lämpö Oy	

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

Toiminta-ajatus

Tehostetun palveluasumisen yksikkö Attendo Jämijärvi sijaitsee Jämijärvellä. Yksikössämme on yhteensä 30 asiakaspaikkaa.

Attendo Jämijärvi toimii mummolateemaisena ikääntyneiden hoivakotina. Asiakkaiden hoidossa huomioidaan heidän asuvan kotonaan. Tehtävämme Attendo Jämijärvellä on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Uuden asiakkaan saapuessa yksikköön, luodaan asiakkaalle yksilöllinen ja voimavarakeskeinen hoito- ja palvelusuunnitelma järjestetyn hoitopalaverin pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus olla elämänsä loppuajan tutussa ympäristössä ja tarvittaessa voidaan turvautua PoSa:n Kotisairaalan tarjoamiin palveluihin. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti aktiviteettejä hoitajien ja ulkopuolisten yhteistyötahojen toimesta. Yksikössämme asiakkaat saavat nauttia myös omassa valmistuskeittiössä tuotetusta ruuasta.

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.

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

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

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

Vastuuhenkilö hoivakodin johtaja Mari Hölttä

- **Henkilöstöön liittyvät riskit**; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, työn henkinen kuormitus, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sitoutuminen, tehtävänkuvat
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit**; yksikön tilojen puutteet esteettömyyden osalta, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** tiedottamatta jättäminen, puutteellinen tiedottaminen, epäselvät materiaalit tiedottamiseen liittyen

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 Jämijärven käsiteltävien poikkeamien kansioon tapahtumapäivämäärällä. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan, kun poikkeamat on käsitelty yhdessä henkilökunnan kanssa. 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 Jämijärven kansiosta sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus, ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta nimellä. Myös ohje löytyy N-asemalta Jämijärven 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 asiakkaasta 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 Hölttä

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 PoSan 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. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asiakas 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, 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. RAI tulossa käyttöön syksyllä 2022.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu ja siihen liittyvien perusteluiden perusteella 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 asumisensuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6kk 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 tarvittaessa korvaava hoitaja. Asukasta ja omaista informoidaan asiasta asukkaan muuttaessa hoivakotiin. Asukkaan muuttaessa Attendo Jämijärvelle omahoitaja osallistuu hoitokokoukseen, joka järjestetään ensimmäisen kuukauden aikana. Omahoitaja täyttää asukastietojärjestelmään elämänkulku- kaavakkeen kolmen kuukauden välein sekä päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6kk välein. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänkulkuun ja historiaan sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja esittelee hoito- ja palvelusuunnitelman tiimin muille jäsenille. Omahoitaja seuraa myös suunnitelman toteutumista. Omahoitaja huolehtii myös, että asukkaan tiedot ovat asianmukaisesti kirjattuna järjestelmään.

Omahoitaja 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 huolletuksi tarpeen mukaan. Omahoitaja huolehtii, että asukas saa voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaiset / haluamansa tai omaisen / edunvalvojan kanssa sovitut kampaaja-, hieroja- ja jalkojenhoitajapalvelut yms. Omahoitaja toimii yhdyshenkilönä ja on aktiivisesti yhteydessä asukkaan tärkeimpään yhteyshenkilöön vähintään kerran kuukaudessa. Omahoitaja järjestää omahoitajahetken vähintään kerran viikossa (15-30min asukaslähtöisesti esim. valokuvien katselua, ulkoilua, kukkien istuttamista/kastelua). Omahoitaja vastaa yhdessä muiden asukkaan hoitoon osallistuvien kanssa asukkaan huoneen / huoneiston yleisilmeen siisteydestä ja viihtyvyydestä ja esim. vaatekaappien järjestyksestä.

Attendo Jämijärven hoivakodissa kannustetaan niin asukasta, kuin hänen omaistaan / läheistään (mikäli asukas niin haluaa) osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asukkaan tilanteen muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman yksityiskohtaisesta tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee olla konkreettiset tavoitteet ja keinot fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta / hengellisestä toimintakyvystä. Asiakastietojärjestelmä Hilkkaan kirjataan toteutuneet ja muuttuneet asiat ja tehdään säännöllistä arviointia tarvittaessa tai vähintään 6kk välein.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja. Ensimmäisessä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa ovat mukana hoivakodin johtaja tai sairaanhoitaja, asukkaalle nimetty omahoitaja, asukas ja hänen omainen / omaiset (mikäli asukas niin haluaa). Jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelman 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 asukkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista johtuen. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakaslain 8§ edellyttää asukkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen turvaamista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asukkaan toivomukset ja mielipide sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asukkaalle 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 joissa henkilön tahtoa ei voida selvittää häneltä itseltään eikä hänen edustajaltaan. Sosiaalihuollon asiakkaan asiaa ratkaistaessa on ensisijaisesti otettava huomioon hänen etunsa.

Attendo Jämijärvellä 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 ylös. 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. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta / läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Asukkailta jotka eivät itse pysty sanallisesti tuomaan itseään julki, omahoitaja tekee taustatyötä omaisten kanssa niin paljon, että hän pystyy tulkitsemaan hoidettavaansa eleistä, ilmeistä ja muusta kehon kielestä. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Tällaisessa tilanteessa pitää olla tarkkana onko esitetty toive omaisen vai asukkaan oma tahto. Mikäli toive aiheuttaa selkeästi enemmän haittaa/kärsimystä asukkaalle on tärkeää, että hoitohenkilökunta kertoo omaiselle, mitä toiveen toteutus voi aiheuttaa ja pitää asukkaan hyvinvointia tärkeämmässä asemassa kuin seikkaperäiset toiveet. Mikäli asukas on selkeästi hoidon tarpeessa, mutta ei tätä halua, konsultoidaan silloin omaa lääkäriä tai geriatria. 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 / 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 vaihtoehdoista 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.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämään arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman, asiakaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä toimintaa sekä seuraa ja kehittää asukkaiden 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 asukaskohtaaminen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Rajoittamistoimenpiteitä seurataan viikoittain. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asukkaan, omaisten ja lääkärin kanssa tarpeen mukaan. Attendo Jämijärvellä asuu paljon muistisairaita asukkaita, jonka vuoksi asukkaan pääsyä ulos rajoitetaan pitämällä yksikön ulko-

ovi lukittuna. Puutarhaan vievä ovi on varsinkin kesäaikaan lukosta auki, jolloin asukkaan on mahdollista päästä ulkoilemaan itsenäisesti puutarhaan, joka on aidattu ja jossa on lukitut portit. Fyysisesti toimintakyvyltään rajoittuneiden asukkaiden vuoteessa on laidat ylhäällä joko asukkaan omasta pyynnöstä tai sovittuna asukkaan, omaisen ja lääkärin kesken. Sama koskee turvavyön käyttöä pyörätuolissa. Hygieniahaalarin käyttöä vältetään mahdollisuuksien mukaan, jos asukas sellaisen tarvitsee muiden hygieniatoimenpiteiden riittämättömyyden vuoksi, siitä keskustellaan asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa.

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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön rajoittamiskansiossa toimistossa 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 N-asemalle Jämijärven kansioon. Yhteenvetotaulukkoa päivitetään aina tarpeen mukaan ajantasaiseksi. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi sängynlaitojen ylös nostaminen, haaravyön käyttö tuolissa ja magneettivyön käyttö.

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

Attendo Jämijärvellä 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 Jämijärvellä 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

Asukkaan 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 asukkaan asioista, niin kuin on sovittu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä. Omaisille ilmoitetaan asukkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista mahdollisimman nopeasti.

Hoivakodin arkeen kuuluu olennaisena osallisuus, toiminnallisuus ja sosiaalisuus. Hyvä hoiva, turvallisuus, palvelujen sisällön kehittäminen sekä asukkaiden osallisuus ovat lähtökohtina, Attendo Jämijärven laadun ja omavalvonnan kehittämiselle. Asukkaan palvelun perustana on tehtävään paneutunut ja läsnä oleva 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 Jämijärvellä 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 yksikön 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. Asukkaan toiveita ja itsemääräämisoikeutta kuunnellaan ja kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään myös omahoitajuuden kehittämiseen ja kodinomaisen ympäristön luomiseen. Yksikön toimitavat perustuvat keskinäiseen kunnioitukseen ja arvostamiseen. Omahoitajat pitävät viikoittain asukkaan kanssa omahoitajahetkiä, jolloin kuunnellaan asukkaan toiveita. Omahoitajat pitävät myös säännöllisesti yhteyttä omaisiin, joko tapaamalla hoivakodilla tai keskustelemalla puhelimitse. Yhteiset juttutuokiot omaisten kanssa tiivistävät yhteistyötä ja edesauttavat palvelun laadun toteuttamista.

Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemisen ja säilyttämisen lisäksi edistetään sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. Attendo Jämijärven arkeen haluamme tuoda lisää vapaamuotoisuutta ja joustavuutta. Asukkaiden mielipidettä kuullaan viriketoiminnassa ja päivittäisessä elämässä. Attendo Jämijärvellä vierailee päiväkoti Tuohikontin lapset, seurakunnan laulajat ja muut vapaaehtoiset, järjestäen asukkaillemme erilaista ohjelmaa. Lisäksi järjestämme muutaman kerran vuodessa ulkopuolisen esiintyjän esiintymään asukkaillemme.

Attendo Jämijärvellä on nimetty kaksi virikevastaavaa, jotka suunnittelevat virikkeellistä toimintaa, jota kaikki yksikön hoitajat toteuttavat. Ohjattuja viriketuokioita pyritään järjestämään kaksi kertaa päivässä, myös viikonloppuisin. Kerran kuukaudessa järjestetään asukaskokous, jossa keskustellaan mitä viriketoimintaa / toimintaa / tapahtumia asukkaat haluaisivat. Arkeen kuuluu myös päivittäistä ulkoilua. Lisäksi järjestetään erilaisia teemapäiviä asukkaille.

Attendo Jämijärven 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 toimijoiden lisäksi ovat kaikki ne ihmiset, jotka ovat toteuttamassa asukkaalle hyvää elämää. Tällaisia ovat esimerkiksi hoivakodin henkilökunta, kokki, kampaaja ja jalkahoitaja. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan hoivan ja palvelun suunnitteluun. Omaisilla on oikeus osallistua myös asukkaan arkeen ja tukea hänen toimintakykyä 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 lukolliseen palautelaatikkoon (sijaitsee pääsisäänkäynnin luona), puhelimitse / sähköpostitse ja www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta / läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten / läheisten kanssa. Omaisten / läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa 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 Hölttä, 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 asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Kuluttajaneuvoja puh: 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 asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, 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 asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Asukkaan päivittäisten toimintojen ylläpitäminen ja tukeminen hänen omien voimavarojen mukaan. Jokainen ammattiryhmä toimii asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistäen.

Yksikössämme asukkaita kannustetaan ja ohjataan omatoimiseen tekemiseen hoitotoimien yhteydessä omat voimavarat huomioiden. Tarkoituksena on, että asukkaalle annetaan riittävästi aikaa itsenäiseen suoriutumiseen ja tarpeet huomioiden, hoitajan avustamana. Asukkaan omahoitajat tarkkailevat asukkaan vointia ja toteuttavat asukkaalle ohjelmoituja tehtäviä. Hoitajien tehtävänä on tuoda tietoa kaikille hoitajille havaitessaan asukkaan voinnissa muutoksia. Omahoitajat huolehtivat, että asukkaan ulkoilu-, aktiviteetti- ja omahoitajahetket sekä kirjaukset kyseisistä huomioista toteutuvat viikoittain. Yksikössämme sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja ajantasaisuudesta. Sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä lääkäriin ja ohjelmoi asukkaan terveydentilaa koskevat muutokset Hilkka asukastietojärjestelmään. Sairaanhoitaja vastaa yksikössä asukkaiden hyvästä kokonaisvaltaisesta hoidosta ja ohjelmoi toteutettavat tehtävät asiakaskalenteriin tai tuo ne omahoitajille tiedoksi suullisesti. Yksikkömme siivooja huolehtii yksikön puhtaudesta jokaisena arkipäivänä sekä koko muu henkilökunta yleisestä siisteydestä päivittäin. Yksikkömme kokki valmistaa kodinomaista, ravitsevaa ja terveellistä ruokaa arkisin yksikön omassa valmistuskeittiössä. Asukkaan asioista omaisiin on hoitajat yhteydessä niin kuin on hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa sovittu tai tarpeen mukaan esimerkiksi asukkaan 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 keskustelluista asioista.

Sairaanhoitaja edistää asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia:

- Vastuu hoitoprosessin toteuttamisesta ja avunanto myös toisiin yksiköihin sairaanhoidollisissa, kuntouttavissa ja priorisointia koskevissa asioissa
- Vastuu asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttämisestä 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:

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 tarpeet

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 kuntoutusuunnitelmiin
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 ylisesti käytettäviä mittareita yksikön palvelukuvauksen mukaisesti

Hoidon toteutus

Hoitaja sitoutuu noudattamaan asukkaisen 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, vuorokohtainen raportointi suullisesti hoidetuista asukkaista seuraavalle vuorolle huolehtien, että asukkaiden hoidossa säilyy jatkuvuus ja turvallisuus.

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 asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan 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 hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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 tärkeä osa hyvää hoivaa. Attendo Jämijärven ruokahuolto toteutetaan omassa valmistuskeittiössä. Kokki valmistaa arkisin lounaan ja päivällisen sekä valmistelee viikonlopun lounaan ja päivällisen siten, että hoitaja/hoitoapulaiset huolehtivat ruuan kypsentämisestä/lämmittämisestä viikonloppuisin.

Attendo Jämijärven yhteydessä on valmistuskeittiö, jonka kokkina toimii Maija Kulmala, puh. 044 407 2247 maija.kulmala@attendo.fi. Aamupala on klo 7–9, lounas 11:30-12:30, päiväkahvi klo 14:00-14:30, päivällinen klo 16:00-17:00 ja iltapala klo 19–21. Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan sitä haluaville läpi yön. Asukas saa myös välipalaa halutessaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: 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. Yksikössä on nimetty ravitsemusvastaava.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka säilytetään valmistuskeittiössä 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 kaltaisista 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

Yksikönjohtaja sopii ensisijaisesti 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 keittiövastaavan / kokin 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 eteisenseinältä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan / avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössämme hygieniavastaavana toimii yksikön sairaanhoitaja Viktoria Siivonen. Hygieniavastaava huolehtii ja seuraa asukkaisen 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 hygieniahoitajaa hygieniaan liittyvistä asioista.

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. Suuhygienisti voidaan tarpeen mukaan tilata Jämijärvelle tekemään asukkaille hammastarkastusta. Hammaslääkärikäynnit tarpeen mukaan Jämijärven tai Kankaanpään hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa. Lääkäriin ollaan yhteydessä tarpeen mukaan useamminkin asukkaan asioista. Lääkäri päättää asukkaan 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. 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 asukastietojärjestelmässä, 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 kyseisessä työvuorossa 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, vainajaa ei

saa 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 sekä N-asemalla. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimies Mari Höltälle tästä välittömästi ja tarvittaessa myös yksikön sairaanhoitajalle. Asukkaan omaisiin ollaan yhteydessä viipymättä ja keskustellaan käytännön asioista. Kuoleman tapahtuessa omaisten kanssa sovitaan suruliputuksen järjestämisestä. Suruliputuksessa lipun nostaa yksikön hoitajat.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokainen asiakas punnitaan jokaisen kuukauden ensimmäisellä viikolla, mitataan verenpaine sekä paastoverensokeri. Diabeetikoiden verensokeria seurataan vähintään kerran viikossa aamulla ja illalla. Tarpeen vaatiessa asiakas 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 peruslaskimoverinäytteet kontrolloidaan vuosittain. Muut mittaukset toteutetaan asukkaan voinnin muutoksien yhteydessä tarpeen mukaan. Mittauksien ohjelmoinnista asiakaskalenteriin vastaa yksikön sairaanhoitaja ja hoitohenkilökunta toteuttaa ohjelmoidut mittaukset. Lääkityksen kokonaisvastuu on yksikön sairaanhoitajalla ja koko hoitohenkilökunta vastaa lääkityksen tehokkuuden arvioinnista. Lääkityksen arvioinnista tehdään kirjaukset Hilkka asukastietojärjestelmän lääkityshuomioihin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Jämijärven sairaanhoitaja-tiiminvetäjä.

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, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella eli sairaanhoitajalla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön oma lääkäri.

Sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon toteutuksesta ja tilaa apteekista lääkkeet. Yksikön sairaanhoitaja jakaa asukkaiden lääkkeet dosettiin ja lähihoitajat huolehtivat lääkkeiden kaksoistarkastuksesta. Attendo Jämijärvellä on käytössä apteekin annosjakelupussit. Sairaanhoitaja huolehtii asukkaiden lääkkeiden hävittämisestä apteekkiin lääkkeiden vanhentuessa tai asukkaan menehtyessä. Sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä lääkärin ja apteekin kanssa lääkitykseen liittyvissä asioissa. Sairaanhoitaja huolehtii lääkkeiden uusimisesta, jotka lääkäri uusii. Työvuoron lääkevastaavana toimii joko yksikön sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen lähihoitaja. Sairaanhoitaja huolehtii työvuorossa ollessaan mahdolliset uudet lääkemuutokset. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan, jonka päivittämisen päävastuu on yksikön sairaanhoitajalla yhdessä hoivakodin johtajan kanssa. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.

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 Jämijärvellä 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 potilas. 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 muun muassa Meira Nova, Lyreco, Jämijärven apteekki, Coor / Kankaanpään Huoltopojat Oy, 9Solutions, E. Ahlström Oy, Jätehuolto Härmälä Oy, Sairaalatukku, TENA Kauppa, Telia, Jämijärven kunta, Jämijärven seurakunta, Jämijärven Lämpö Oy.

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 Digi- ja väestötietovirastolle 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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) ***Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:***
Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.
-Yksikön hoitohenkilöstömitoitus on 0,6 työntekijää / asukas. Asukaspaikkojen ollessa täynnä (30 asukasta) on hoitotyössä yhteensä 17,4 työntekijää
-Yksikön esimies Mari Hölttä, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja, vastaa hoivakodin toiminnasta, hoitotyön kehittämisestä, henkilöstöhallinnasta ja talouden suunnittelusta Attendon keskushallinnon tukemana. Hoivakodin johtajan työpanos kohdistuu 75% hallinnollisiin tehtäviin.
-Yksikössä on yksikönjohtajan lisäksi sairaanhoitaja ja 12 lähihoitajaa sekä fysioterapeutti (yhtenä päivänä viikossa). Yksikössämme on myös kokki ja siistijä. Avustavissa työtehtävissä on kaksi hoitoapulaista. Lisäksi yksikössä on kaksi oppisopimusopiskelijaa.
-Kiinteistö- ja talonmiespalvelut tuotetaan ostopalveluina.

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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja muun muassa 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 on yksikön esimiehen vastuulla (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 asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen ja Attendon yleisiin toimintamalleihin Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytysmateriaali löytyy sähköisenä Attendon Valosta. Valoon on pääsy kaikilla työntekijöillä omilla tunnuksillaan. Työntekijä suorittaa perehdytysohjelman ja saa suorituksestaan kurssitodistuksen. Kurssitodistuksen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Yksikössä sairaanhoitaja antaa tarvittavat perehdytysmateriaalit omahoitajalle, jotka löytyvät Intrasta. Omahoidettavan asioihin perehdytään lukemalla asiakkaan potilaspapereita ja Hilkka asukastietojärjestelmän tietoja sekä haastattelemalla asukasta ja asukkaan omaisia. Sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän myös muita asukkaita koskevissa asioissa.

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. asukkaisiin 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 Jämijärvi toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, joka on valmistunut vuonna 2020 Jämijärvelle osoitteeseen Kotimäentie 7. Attendo Jämijärvellä on 30 asiakashuonetta. Yhden hengen huoneita on 30, joissa on oma tilava WC/suihkutila. Kahden huoneen välillä on ovi, joita voidaan käyttää esimerkiksi pariskunnan huoneina. Pariskuntahuoneita on Attendo Jämijärvellä kaksi. Huoneet ovat 20,0 m2 (30kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Sähkösänky, vuodevaatteet ja verhot on jokaiselle asiakkaalle talon puolesta. Huoneista löytyy kaappitilat asiakkaan vaatteille ja henkilökohtaisille tavaroille.
Suihku- ja saunatilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä. Attendo Jämijärvi jaetaan kahteen eri ryhmäkotiin ja hoivakodissa on viihtyisät ja tilavat ruokailu- ja yhteistilat. 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. Asiakashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostamme. WC- ja suihkutiloissa on liukuestelattiat. Käytäviin sekä WC- ja suihkutiloihin on asennettu kauttaaltaan tukikaiteet. Liikkumisen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

*kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi

*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 sekä muita ulkokalusteita. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Terassilta kulku pihaan luiskaa pitkin. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille 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.

Attendo Jämijärvellä 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 pyykkihuone ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme henkilökunta vastaa pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkihuoneesta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.
- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa, joka päivä yleissiisteydestä huolehtiminen
- 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 Jämijärvellä 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 suoraan järjestelmän toimittajalle. 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, josta hälytys lähtee hoitajien puhelimiin, lisäksi ulko-ovella on puhelinnumerot yksikön hoitajien puhelimiin vierailulle tulevia henkilöitä varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Hoivakodin johtaja Mari Hölttä, mari.holtta@attendo.fi, Kotimäentie 7, 38800 Jämijärvi, Puh. 044 407 2240. 9Solutions p. 020 7529055 tai support@solutions.fi.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus säilytetään hoitajien kansliassa laiteturvallisuus ja huoltokorttikansiossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaiteet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan ja fysioterapeutin kanssa huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja yksikön sairaanhoitaja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle 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 vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet / kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. 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 Hölttä, mari.holtta@attendo.fi, Kotimäentie 7, 38800 Jämijärvi, Puh. 044 407 2240

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 GDPR-koulutuksen. 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.

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
Päivi Kivijakola
Elektroniikantie 2 A, 90590 Oulu, tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot
Mari Hölttä 044 407 2240, mari.holtta@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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 Jämijärvi 20.01.2022	
Allekirjoitus Mari Hölttä	Nimenselvennys Mari Hölttä

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.

Attendo

Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Tyytyväisyyskyselyt, palaverit, laatumittarit, palautteet

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä kaipaa vielä harjoittelua ja toisin tekemistä.

Sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi syksyllä 2021.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
-Yhteishengen luominen, työhyvinvoinnin ja henkilökunnan voimavarojen lisääminen - Yksikön toiminnan kehittäminen - Kirjaaminen ja tiedonsiirto - Teknologian käyttöönotto ja hallinta - Tilaratkaisujen hyödyntäminen ja viihtyisyyden lisääminen - Vastuualueiden jakautuminen tasaisesti - Työtehtävien jakautuminen tasaisesti - Palaverikäytäntöjen kehittäminen - Avoimen, keskustelevan ilmapiirin luominen - Toimintamallien päivittäminen	- Paremman yhteishengen luomiseksi avointa keskustelua, kehityskeskustelut, yhteistä tekemistä (esim. tyhy-päivät) - Yksikön toiminnan kehittäminen sitoutumalla ja avoimella asenteella uusia asioita kohtaan, motivaation lisäämisellä ja toisiamme kannustaen - Kirjaamiseen koulutusta - Teknologian käyttöön rohkeutta ja lisäkoulutusta - Aula- ja yhteistilojen uudelleenjärjestely - Vastuualueiden jakamisen päivittäminen ja sitoutuminen tehtävien hoitamiseen - Tiimissä autetaan tarvittaessa	- Yhteishengen luominen ja toiminnan kehittäminen, säännöllinen jatkumo - Kirjaamiseen koulutus kevät 2022 - Teknologian käyttöön koulutusta kesään 2022 mennessä - Aulatilojen ja yhteistilojen päivitykset kevät 2022 - Vastuualueiden jakaminen uudelleen tarpeen mukaan - Palaverit vähintään kerran viikossa, muistio kaikille - Tilannekatsaus 3 kuukauden välein	- Yhteishengen luominen: esimies + henkilökunta - Koulutusta kirjaamiseen: tiiminvetäjä - Teknologia: esimies + tiiminvetäjä - Tilaratkaisut: esimies + henkilökunta - Työtehtävien jakaminen: esimies + tiiminvetäjä - Palaveriaikataulutus: esimies + tiiminvetäjä