

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Attendo Järvenhelmi 3/2024



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	4
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	6
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	9
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	9
4.2.1 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	10
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	11
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	13
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	13
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	17
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	17
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	18
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	18
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	19
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	19
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	20
4.4.2 TOIMITILAT	21
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	19
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	20
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	21
11 LÄHTEET	24
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	24
12 LIITTEET.....	25

Liite 1 Terveystietojen mukainen omavalvontasuunnitelma

Liite 2 Kehittämissuunnitelma 2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Helmakodit Oy Attendo Järvenhelmi Palveluntuottajan Y-tunnus: 0861153-5		Kunnan nimi: Pyhäjärvi Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde
Toimintayksikön nimi Attendo Järvenhelmi		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Keidastie 1 86800 PYHÄSALMI		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; Huoneita 62 asukkaita max 69		
Toimintayksikön katuosoite Keidastie 1		
Postinumero 86800	Postitoimipaikka Pyhäsalmi	
Toimintayksikön vastaava esimies Teija Roiha	Puhelin 044-4940220	
Sähköposti teija.roiha@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta: 30.9.2019		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut- tehostettu palveluasuminen, vanhukset		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Pesulapalvelut: Pattijoen pesula Oy Claara Kiinteistöhuolto; Coor → Pasi Lehtinen ky Lääkehuolto/annosjakelu: Pyhäjärven apteekki Apuvälineet ja huolto: Berner/Allumedical Hoitajakutsujärjestelmä: 9Solutions Jätehuolto: Vestia, Pyhäjärven Jätekuljetus Oy Apteekki: Pyhäjärven apteekki		

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

Toiminta-ajatus

Attendo Järvenhelmi tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista asumispalvelua maksimissaan 69 ikäihmiselle. Asukashuoneiden lukumäärä on 62, jos huoneistoissa asuu pariskunta, asukkaita voi olla yhteensä 69. Kodin asukkaat ovat ikääntyneitä, jotka tarvitsevat fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn alenemisen takia ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa. Ammattitaitoinen ja välittävä henkilökunta on paikalla avustamassa ympäri vuorokauden kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunta on saanut koulutuksena sosiaali- ja/tai terveysalalle ja Järvenhelmessä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä hoiva- ja hoitoapulaisia. Tukipalveluissa työskentelee keittiötyöntekijöitä, siistijöitä ja hoitoapulaisia.

Attendo Järvenhelmi koostuu neljästä ryhmäkodista: Honkasaari, Pirttisaari, Luotosaari ja Niittysaari. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on kylpyhuone/wc. Asukas saa sisustaa oman huoneensa omilla tutuilla huonekaluilla ja esineillä tuomaan hänelle kodinomaisuutta ja turvallisuutta uuteen kotiin. Huoneessa on valmiina sähkökäyttöinen hoitosänky, patja ja vaatekaapit, sekä inva-WC varustus. Toivomme kuitenkin, että huonetta sisustettaessa huomioidaan asukkaan turvallinen ja esteetön liikkuminen. Palvelukodin viihtyisät yhteiset tilat kutsuvat rentoon ajanviettoon ja kuulumisten vaihtamiseen yhdessä muiden asukkaiden sekä henkilökunnan kanssa. Yhteisiä tiloja käytetään myös erilaisten arjen puuhien ja yhteisten tapahtumien viettoon. Palvelukodin omassa keskuskeittiössä valmistuu maittavaa ja terveellistä kotiruokaa sekä herkkuja arjen kahvihetkiin ja juhliin huomioiden ikäihmisten ravitsemussuositukset.

Asuminen palvelukodissa on kodikasta, lämminhenkistä ja turvallista. Järvenhelmessä palvelun lähtökohtana on asukkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat. Järvenhelmessä asukkaat elävät elämänsä loppuun saakka ja elämän loppuvaiheen hoitoa annetaan saattohoidon muodossa.



Kodin jokainen asukas kohdataan ainutlaatuisena ja merkityksellisenä yksilönä, jonka elämäntarinaa, tarpeita ja toiveita kunnioitetaan. Jokaiselle asukkaalle annetaan mahdollisuus yksilölliseen arkeen huomioiden hänen mieltymyksensä nukkumiseen, syömiseen sekä muihin arjen toimintoihin. Asukkaan omahoitaja toimii hänen lähimpänä tukena ja apuna kodilla sekä vastaa asukkaalle laaditun voimavara- ja hoivasuunnitelman sekä RAI arvioinnin tekemisestä sekä päivittäisestä säännöllisesti.

Hoivakodilla on erilaisia yhteistyötahoja. Hoivakodillamme käy ulkopuolisia esiintyjiä kuten laulajia ja soittajia, seurakunta järjestää hartaushetkiä, Lions club käy ulkoilemassa asukkaiden kanssa, SPR käy kahden viikon välein paistamassa vohveleita asukkaille ym. Pyrimme toiminnallamme ja järjestelyillämme kunnioittamaan erilaisia juhlaperinteitä, esim. joulua, pääsiäistä. Tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä heidän läheisiään kertomalla suullisesti, ilmoitustaululla olevien tiedotteiden tai erillisten viestien avulla.

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 oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisarvon- ja yksityisyyden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeus. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo näkyvät siten, että kaikille asukkaille tarjotaan samoja palveluja ja mahdollisuuksia. Yksiköllisyys huomioidaan ja tarjotaan hänen kiinnostuksensa mukaisia asioita. Yksityisyyden kunnioittaminen, asukkaalla on mahdollisuus omaan rauhaan toiveiden mukaan. Itsemääräämisoikeus; huomioidaan asukkaan mielipide sekä hoiva- ja hoitotahto.

Attendo Järvenhelmen Asiakaskokemus (Asko) valmentajana toimii kaksi hoitajaa. Asko -valmentajan tehtävänä on yhdessä esihenkilön sekä tiimiesihenkilöiden kanssa jalkauttaa hoivakodin arvot hoitotyön arkeen. Asko -valmentajat myös ohjaavat työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvässä toiminnassa sekä keskusteluissa. Henkilökunnan yhteisissä keskusteluissa läpikäymme eri keinoja, kuinka parantaa omaa osaamistamme, palveluasennettamme sekä viestintäämme niin työyhteisön kuin myös asukkaiden ja läheisten kanssa. Asetamme sekä yhteisiä että henkilökohtaisia tavoitteita, joiden toteutumista seurataan hoivakodin esihenkilön, tiimiesihenkilöiden sekä Asko-valmentajien toimesta. Tavoitteiden saavuttamisen arviointia pohditaan yhdessä seuraavassa arvokeskustelussa.



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. Järvenhelmessä on tehty myös erillinen

suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
- **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 sijoittuminen, tehtäväkuvat.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit.**
- **Ruokahuoltoon liittyvät riskit.**

Riskien hallinnan työnjako

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

Perehdyttäminen toteutetaan erillisen perehdytysuunnitelman sekä perehdytyskortin mukaisesti. Käytössä on sähköinen Valo -perehdytysjärjestelmä, jonne on koottu hyvin kattava materiaali kaikille ammattiryhmille. Lääkehoitoon perehdyttämisestä huolehtivat tiimiesihenkilöt, sairaanhoitajat, lääkehoitoon osallistuvat lähihoitajat. Päivittäiseen hoitotyöhön sekä hoivakodin arkeen liittyviin asioihin perehdyttää ryhmäkotien hoitajat. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään oma perehdytyksestä vastaava hoitaja, mentori. Palveluntuottamiseen, lääkehoitoon, Rai -arvion ja voimavara- ja hoivasuunnitelmaan liittyvistä asioista vastaa hoivakodin esihenkilö, apunaan tiimiesihenkilöt sekä sairaanhoitajat. Hoitajien vastuualueita ovat mm.

- Asko -valmennus
- Laitteet (laiterekisterin ylläpito, huoltopyynnöt, tarpeiden kartoitus)
- Hygienia (hygienia, infektiot ja tarttuvat taudit, hygieniayhdyshenkilö)
- Vaippatilaukset (vaippojen tarpeen määrittäminen ja tilaaminen)
- Apuvälineet (tarpeiden kartoitus, tilaus ja kuljettaminen)
- Ravitsemus
- Saattohoito
- RAI
- Turvallisuus
- Tilaukset
- Hälytysjärjestelmä
- Hilikka kirjausjärjestelmä
- Viriketoiminta

Työsuojelu

Oulun eteläinen alue

Työsuojelupäällikkö Heidi Gül, 044-4943256, heidi.gul@attendo.fi

Työsuojeluvaltuutettu Emilia Soini 041-732 5540 emilia.soini@attendo.fi

Riskien hallinnan työnjako

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

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- Tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- Asukkaiden siirtojen välttäminen
- Tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystervanomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.

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

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- Sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- Sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- Tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- Lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- Työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- Vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- Tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- Työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena hoivakodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään erillisellä lomakkeella, joka löytyy Hongan toimistosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan, jossa hoivakodin esihenkilö käsittelee poikkeaman valmiiksi. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien 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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamasta muodostunut korjaava toimenpiteen seuranta kalenteroidaan ja dokumentoidaan seuraavan poikkeamapalaverin muistioon. Laatu-vastaava käsittelee tulleet poikkeamat henkilökunnan kanssa ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kokousmuistioon. Muistio tallennetaan N-asemalle. Vakavat laatu-poikkeamat 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 esihenkilö.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
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**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön johtaja vastaa hoivakodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Jokainen Järvenhelmen työntekijä lukee ja kuittaa omavalvontasuunnitelman ja on näin hyväksynyt sen osaksi meidän arkeamme.

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön johtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Järvenhelmen omaavalonntasuunnitelma löytyy pääöven luona olevalta työtasolta, henkilökunnan Honkasaaren toimistosta ja Attendo Järvenhelmen nettisivuilta. Henkilöstölle omaavalonntasuunnitelma on luettavissa myös N-asemalla olevassa kansiossa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan tai läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua, jolloin omaohjaaja seuraa muun henkilökunnan kanssa asukkaan sopeutumista palvelukotiin. Omahaoitaja on asukkaan läheiseen yhteydessä asukkaan elämähistorian, toimintakyvyn arvioinnin ja yhteisten tavoitteiden asettamisen näkökulmasta.

4.2.1 VOIMAVARA- JA HOIVASUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan noin 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Voimavara- ja hoivasuunnitelman kirjaa asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Voimavara- ja hoivasuunnitelman kirjaamisessa hyödynnetään RAI toimintakykyarvioinnin mittaristoa. RAI arviointi tehdään ennen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjaamista. Suunnitelman tavoitteet asetetaan mitattavaan muotoon, ja tavoiteasettelussa hyödynnetään mm. RAI arvioinnin tuloksia. Suunnitelmassa on huomioitu myös erillinen ikääntyneen suunhoidon ohjeistus, jonka mukaan Järvenhelmen asukkaiden suunhoitoa toteutetaan. Hyvinvointialue POHDE tarjoaa asukkaille maksullista suuhygienistin käyntiä jalkautuen hoivakotiin.

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 osallistumisestaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Järvenhelmen asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen on asukaslähtöisyyden ja kodinomaisen asumisen päätavoitteita. Lähtökohtana on asukkaiden omat toiveet, odotukset ja ajatukset sekä päätösvalta omasta elämästä ja hoidosta. Kun asukkaan itsemääräämisoikeutta noudatetaan, voidaan asukkaalle tarjota sellaista arkea, hoitoa ja huolenpitoa, jota hän on itse toivonut. Tämä lisää asukkaan elämän mielekkyyttä sekä ylläpitää ihmisarvon tuntemista sekä itsenäisyyden tunnetta. Jo asukkaan muuttaessa Järvenhelmeen keskustellaan asukkaan toiveista ja odotuksista sekä mahdollisesta hoitotahdosta.

Tärkein työväline itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta on kuuntelun taito; toiveet kirjataan asukkaan hoitotietoihin asiakastietojärjestelmään. Erityisesti muistisairaiden asukkaiden läheiset ovat tärkeässä roolissa, kun asukas ei itse pysty toiveitaan julki tuomaan. Asukkaat eivät aina ymmärrä itsemääräämisoikeuden säilymistä muuttaessaan hoivakotiin. Siksi on tärkeää muistuttaa asukasta siitä ja erilaisia päivittäisiäkkin valintoja tehdessä antaa vaihtoehtoja, jotta hän muistaisi valinnanvapautensa. Järvenhelmen asukkaalla on mahdollisuus valita, mitä hän haluaa pukea ylleen, kuinka hän haluaa hiuksensa laitettavan, mitä hän haluaa syödä ja juoda, haluaako hän osallistua aktiviteetteihin tai ulkoiluun. Asukas saa määrittää oman yhteydenpitonsa läheisiinsä. Otamme huomioon asukkaan oman tahdon päivittäisessä hoitotyössä esim. vuorokausirytmien toteutumiseen sekä suihkupäiviin liittyen. Asukas saa itse päättää, haluaako hän olla toisten asukkaiden seurassa vai onko hän ennemmin itseksensä omissa rauhassa ja mitä hän haluaa päivän aikana tehdä.

Tarjoamme myös saatto- ja asiointiavun sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämiseen, vaatteiden ja henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimiseen sekä muun välttämättömän asiointiavun. Olennaista on myös osallistaa asukasta itseään omista toiminnoistaan, huomioiden hänen voimavaransa ja toimintakykynsä. Läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaan hoidon suunnitteluun ja palveluidemme kehittämiseen, joten myös hänellä on merkittävä rooli asukkaan elämässä. Tämä luo turvallisuudentunnetta myös asukkaalle. Itsemääräämisoikeuden näkyvyyttä kehitetään edelleen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Suomessa ei ole voimassa olevaa kansallista lainsäädäntöä ikäihmisten palveluissa tehtävälle itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle. Laillisuusvalvonnassa on kuitenkin vakiintuneesti katsottu, että asukkaan vapauden rajoittaminen on sallittua lääkärin päätöksen perusteella. Lääkärin ja hoivahenkilökunnan tulee myös seurata, ettei rajoitteita käytetä enempää eikä pidempään kuin on välttämätöntä. Rajoitteen voi ottaa käyttöön vain, jos muuta vaihtoehtoja vähemmän oikeuksia rajoittavaa keinoa ei ole.

Kaikenlaiset henkilön itsemääräämisoikeuteen puuttuvat (erityisesti liikkumisvapaus) ja sitä rajoittavat toimenpiteet katsotaan rajoittamistoimenpiteiksi. Tällaisia ovat muun muassa:

- asukkaan huoneen ovien lukitseminen
- hygieniahaalarin käyttäminen
- sängynlaitojen nostaminen
- magneettiväyön/turvaliivien käyttö
- sitominen ja kiinnittäminen, esim. turvavyön käyttö joissain tilanteissa (ks. alla) ja levottoman asukkaan sitominen tai kiinnittäminen välttämättömien sairaanhoidollisten toimenpiteiden mahdollistamiseksi
- henkilökohtaisten tavaroiden takavarikointi
- kemiallinen rajoittaminen: lääkkeen käyttöä siten, että sen yksinomaisena tarkoituksena on rajoittaa asukkaan liikkumista tai muuta toimintaa tai hillitä käyttäytymistä (ei esim. unilääke)
- yhteydenpidon rajoittaminen.

Liikkumista rajoittavia välineitä käytetään myös potilas- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseen. Esimerkiksi muistisairaiden yksikössä lukittavilla ulko-ovilla ja aidatuilla piha-alueilla voidaan varmistaa se, että asukas saa liikkua hoivakodin tiloissa vapaasti mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä. Järvenhelmessä sisä- sekä ulko-ovet toimivat sähkölukituksella ja kulku on niistä vain henkilökunnalla hallussa olevilla kulkuavaimilla. Niittysaaresta on pääsy aidatulle sisäpihalle, jossa asukkaat voivat turvallisesti ulkoilla ilman eksymisen vaaraa.

Asukkaiden huoneiden ovien lukitseminen ei ole rajoitustoimenpide, jos asukas on itse toivonut ovensa lukitsemista ja jos asukas pääsee halutessaan itse ulos huoneestaan (saa oven auki itsenäisesti). Silloin kyse on itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta (jos esim. asukas ei halua, että muut asukkaat tulevat hänen huoneeseensa). Asukkaan näkemys/toivomus oven lukitsemisesta on selvitettävä ja jos hän ei ymmärrä asian merkitystä, pitää asia selvittää yhdessä omaisten kanssa. Asukkaan/omaisen toive toivomus/mahdollisuus oven lukitsemiselle on aina kirjattava asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja erityistä huomioitavaa kohtaan Hilka tietojärjestelmässä.

Kävelykykynsä menettäneillä asukkailla voidaan käyttää turvavyötä kaatumisten ennaltaehkäisyyn, eikä niiden käyttämistä pidetä liikkumisen rajoittamisena/rajoittamistoimenpiteenä. Pyörätuolin turvavyötä käytetään rajoitustoimenpiteinä tilanteissa, joissa asukkaan terveys ja turvallisuus muutoin todennäköisesti vaarantuisi (itsensä loukkaaminen kaatumalla tai putoamalla), eikä asukas pysty itse antamaan pätevää suostumusta vyön käyttöön tai avaamaan vyötä itse. Pyörätuolin turvavyötä ei pidetä rajoittavana välineenä, jos sen tarkoituksena on mahdollistaa asukkaan osallistuminen hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittavalla ja edistävällä tavalla yhteiseen toimintaan, ulkoiluun, retkiin ym. silloin, kun hän esimerkiksi pakkoliikkeiden tai ulkoisten syiden (kuoppa tiessä, renkaan tökkääminen kiveen yms.) vuoksi olisi vaarassa luisua pyörätuolista, eikä asukas itse vastusta turvavyön kiinni olemista. Turvavyö nähdään tällöin fysioterapeuttisena välineenä, eikä se ole rajoitustoimenpide. Sisällä käytettäessä pyörätuolin turvavyö ei ole rajoittamista, mikäli asukas haluaa vyön kiinni ja ymmärtää asian merkityksen ja asukas saa vyön auki halutessaan. Hyvää istuma-asentoa tukevaa välinettä (pyörätuolin turvavyö) ei pidetä rajoittavana välineenä, vaan tällöin kyse on vyön käyttämisestä fysioterapeuttisessa tarkoituksessa. Mikäli pyörätuolin vyöllä tosiallisesti rajoitetaan asukasta, esim. estetään pyörätuolista poistuminen, on se silloin rajoittava toimenpide. Mikäli asukkaalla joudutaan käyttämään vyötä putoamisen estämiseksi WC-pöntöllä, on rajoitustoimenpiteestä tehtävä päätös, mikäli asukas ei pysty antamaan pätevää suostumusta vyön käyttöön tai hän ei pysty avaamaan vyötä itse. Mikäli asukas ei kykene liikkumaan ja nousemaan sängystä itse, sängynlaitojen nostaminen ei rajoita asukkaan liikkumista, vaan estää pelkästään asukkaan putoamisen. Tällöin kyse ei ole rajoittamistoimenpiteestä, vaan asukkaan turvallisuuden varmistamisesta. Asukkaan/omaisen näkemys sängynlaitojen nostamiselle on aina kirjattava asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Huom. jos asukas sen sijaan kykenee liikkumaan ja nousemaan sängystä, mutta jalat eivät vain kannaa/asukas ei kykene kävelemään, kyse on liikkumisen rajoittamisesta/rajoitustoimenpiteestä. Rajanveto on aina arvioitava tapauskohtaisesti.

Kemiallinen rajoittaminen voidaan määritellä myös jatkuvaksi kahden tai useamman psyykenlääkkeen yhteiskäytöksi silloin, kun tavoitteena on asukkaan käyttäytymisen hillintä tai kun lääkkeillä on samankaltainen farmakodynaaminen vaikutus – esimerkkinä kahden bentsodiatsepiinin käyttö yhtäaikaisesti. Kun lääkettä käytetään asianmukaisesti sairauden hoitoon oikealla annostuksella ja muu lääkitys huomioiden, kyse ei ole kemiallisesta rajoittamisesta. (Lääketietoa Fimeasta 2/2016: Kemiallinen rajoittaminen voidaan tunnistaa moniammatillisella lääkityksen arvioinnilla).

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan 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. 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 löytyy intrasta sekä yksikön verkkoasemalta. Järvenhelmessä on käytössä erillinen rajoitukset -kansio, jossa on hoitavan lääkärin allekirjoittamat lomakkeet. Kansio sijaitsee yksikön johtajan työhuoneessa. Sairaanhoidajat huolehtivat yhteistyössä lääkärin kanssa asianmukaisista luvan uusimisista tai purkamisista aina tarpeen mukaan tai vähintään 3 kk:n välein.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan 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 neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutuksen sisältö käydään henkilöstön kanssa läpi sekä tarvittavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi vastineen mukaisesti.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Palautteen kerääminen

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

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käsitellään yksiónpalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa ja tuloksia sekä annettuja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Saattohoitoon liittyvä palaute käydään ensin saattohoitovastaavien kanssa yhdessä läpi ja tämän jälkeen yksikköpalaverissa koko henkilökunnan kanssa. Sen pohjalta toimintaa kehitetään.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) muistutuksen vastaanottaja

Attendo Järvenhelmessä muistutuksen vastaanottaja on yksikön johtaja Teija Roiha.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen

Palvelunumero: 040-6355353

Puhelinaika: ma-ke klo 9-11

Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen ma-ke klo 8-16

Sinulla on oikeus potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluihin. Jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä tulee olla potilasasiavastaava. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan neuvoo asiakkaita ja potilaita. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä tai ottaa kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden asemasta ja oikeuksista on päätetty laissa:

– Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

– Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 0951101200 ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

sähköinen yhteydenotto lomake löytyy www.kkv.fi

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä 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.

Omahoitajan vastuutehtäviin kuuluu mm.

- laatia voimavara- ja hoivasuunnitelma yhdessä asukkaan, läheisen ja mahdollisen muun hoitavan tahon kanssa
- käydä suunnitelma läpi ryhmäkodin muiden hoitajien kanssa
- vastata omalta osaltaan hoitotyön toteutumisen seurannasta sekä voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittämisestä
- perehtyä asukkaan asioihin ja taustoihin muita tarkemmin ja kattavammin
- huolehtia kaikkien tarvittavien lisätietojen kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään
- sopia läheisten kanssa asukkaan tarvehankinnoista sekä lisäpalveluista, esim. hygieniatarvikkeet, vaatteet ja apuvälineet, jalkojenhoitaja ja kampaaja
- huolehtia yhteydenpidosta läheisten kanssa vähintään kerran kuukaudessa

Sairaanhoitajan vastuutehtäviin kuuluu mm.

- vastata asukkaan lääkehoidosta, akuuttien verinäytteiden ottamisesta, yhteistyöstä hoitavan lääkärin kanssa sekä informoida lääkäreitä asukkaan voinnin muutoksista.
- huolehtia omalta osaltaan asukas- ja työturvallisuudesta sekä toimia muiden hoitajien ja hoiva-avustajien opastajana ja tukena
- tiedottaa läheisille asukkaan terveydentilan sekä lääkinällisistä muutoksista yhdessä omahoitajan kanssa
- seurata hoitoprosessien oikeaoppista toteutumista asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymiseen liittyen
- vastata omalta osaltaan asukkaan asioiden tiedonkulusta työyhteisössä

Lähihoitajan vastuutehtäviin kuuluu mm.

- ensisijaisesti asukkaan perushoito sekä lääkehoidon toteuttaminen
- toteuttaa hoitotyötä kuntouttavalla työotteella ja sen myötä tukea asukkaan toimintakyvyn ylläpitämistä
- raportoida asukkaista ja tapahtumista sekä suullisesti että kirjallisesti
- omahoitajan tehtävien hoitaminen yllä mainitun toimenkuvan pohjalta sekä huolehtia asukkaan turvallisuudesta
- arvioida omalta osaltaan asukkaan voinnissa tapahtuvia muutoksia ja sen pohjalta tehdä hoidon tarpeen arviointia
- vastata hoitoprosessin toteutumisesta sekä asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä
- vastata omalta osaltaan asukkaan asioiden tiedonkulusta koko työyhteisölle

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

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

Uuden asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan ja läheisten kanssa heidän tuntemuksistansa 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 ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arvioinnit puolivuositain. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta voimavara- ja hoivasuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto ryhmäkodin tiimipalavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seuranta-keino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Järvenhelmissä toimii keskuskeittiö, jossa valmistetaan ruokaa ja leivotaan sekä Järvenhelmeen, että kahteen ulkopuoliseen palvelukotiin. Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelmaa, jota päivitetään kerran vuodessa. Keittiöhenkilökunta kylmä valmistaa viikonlopun ruoat, jotka lämmitetään valmistuskeittiössä hoitoapulaisten toimesta. Hoitoapulainen jakaa lämmitetyn ruuan ryhmäkeittiöihin. Ruokalista ovat julkisesti nähtävillä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan.

Järvenhelmissä aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–9.30, lounas noin klo 11.30–12.30, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16.00- ja iltapala noin klo 19.00-. Yöpalaa on saatavilla sitä haluaville läpi yön.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara- ja hoivasuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Ennakoiden tai viimeistään aliravitsemustilanteessa siirrytään asukkaan kohdalla tehostettuun ruokavalioon. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään siistijöiden toimesta ja käydään läpi yksikön johtajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygieniasta muistutetaan läheisiä ja vierailijoita tarpeen mukaan, henkilökunta ohjataan aseptiseen työskentelyyn sekä informoimme mahdollisista tarttuvista taudeista. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Hygienian hoidon toteutuminen ja huomiot siitä kirjataan Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden aamu- ja iltatoimiin kuuluu aina kokonaisvaltaisesta hygieniasta huolehtiminen; wc:ssä avustaminen, pukeutuminen, suunhoito ja ihonkunnon tarkastaminen yksilökohtaisesti. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus saunoa ja tarpeen mukaan arvioidaan peseytymisvälejä. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Järvenhelmissä on nimetty hygieniasta vastaavat. Hygieniavastaavien tehtävänä on huolehtia tarvittavien hygieniakäytäntöjen tiedon jakamisesta henkilöstölle ja tarpeen mukaan hakea lisää tietoa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella hammastarkastus on asukkaalle maksullinen, joten lupa tarkastukseen tulee kysyä asukkaalta/omaiselta/edunvalvojalta. Tarkastukset toteutetaan kerran vuodessa hoivakodilla kotiin annettavana palveluna.

Kiireetön sairaanhoito: Palvelun tilaajan eli Pohteen kautta asukkailla on käytössä Terveystesi lääkäripalvelut. Kahden kuukauden välein omalääkäri käy yhden päivän lähikierrolla Järvenhelmissä. Muuten lääkärikonsultaatio tapahtuu etäyhteydellä LifeCare ohjelman kautta. Omalääkäri vastaa asukkaiden lääkityksistä ja hoitosuunnitelmista.

Kiireellinen sairaanhoito: Akuuttilääkäri etävastaanottoja on LifeCaren kautta järjestetty omalääkärille neljänä arkipäivänä viikossa. Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan arkisin virka-aikana Pyhäjärven terveyskeskuksessa ja virka-ajan ulkopuolella OAS/Oulaisten sairaalan kanssa. Akuuteissa hätätilanteissa otetaan aina yhteys hätäkeskukseen 112.

Virka-ajan ulkopuolinen konsultointi: Kotas tilannekeskus on matalan kynnyksen konsultointipaikka, joka on toiminnassa vuorokauden ympäri 24/7. Tilannekeskuksessa puhelimeen vastaa kokenut sairaanhoitaja, jolla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä ja antaa hoito-ohjeet puhelimitse, ilman että asukasta tarvitsee lähettää päivystykseen.

Virka-aikana on mahdollisuus ottaa myös yhteyttä ulkopuoliseen etälääkärikonsultaatiopalveluun. Palvelua voi käyttää kiireellisissä lääketieteellistä kannanottoa vaativissa tilanteissa. Etälääkärin tavoittaa iltaisin klo 16-22 sekä viikonloppuisin ja arkipyhäisin klo 8-22. Yöaikaan konsultoidaan lääkäriä entiseen tapaan päivystyspisteistä.

Äkillinen kuolemantapaus: Virka-aikana tapahtuneessa kuolemantapauksessa otetaan yhteys Pyhäjärven terveyskeskukseen ja virka-ajan ulkopuolella yhteys OAS/Päivystys tai tilannekeskukseen.

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. Asukkaiden terveydentilan mittaukset (esim. RR, lämpö, vs, lab. kokeet) suoritetaan henkilökunnan toimesta yksilöllisesti lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Jokainen hoitaja on velvollinen huolehtimaan asukkaan yksilöllisestä terveydestä edistävistä hoidosta ja tuomaan ilmi mahdolliset havainnot terveydentilan muutoksista sekä huolehtimaan niiden kirjaamisesta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Järvenhelmen sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, yhteistyössä talon lähihoitajien kanssa.

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 yksikön johtaja, tiimiesihenkilöt sekä sairaanhoitajat. Terveystesi lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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 lääkehoidosta on sairaanhoitajilla, jotka myös seuraavat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Vuorossa olevat lääkeluvalliset lähihoitajat/sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokaisessa vuorossa kaikissa ryhmäkodeissa on lääkehoidosta vastaava hoitaja, joka kuittaa lääkevastuun itselleen lääkehuoneen avaimen myötä. Lääkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti ja asiakaskohtaiset lääkelistat pidetään ajan tasalla hoitajien toimesta, sairaanhoitajan valvonnassa. Pääasiallisesti Järvenhelmen lääkkeitä jaetaan annosjakelun kautta Pyhäjärven apteekin toimesta. Vain kuurilääkkeet, muutokset ja lääkekokeilut sekä annosjakeluun soveltumattomat lääkkeet jaetaan asukaskohtaisiin dosetteihin kuten Marevan. Antikoagulantti määritykset tehdään Pyhäjärven terveyskeskuksen kiireettömän/kiireellisen vastaanoton kautta.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon kanssa, mm. lääkäripalvelut, moniammatillinen konsultointi, LifeCare -asiakastietojärjestelmän hyödyntäminen. Asiakastiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmä Hilikkaan, sekä hyvinvointialueen LifeCare-asiakastietojärjestelmään, joka edesauttaa yhtenäisen katkeamattoman tiedon siirron asukkaan hoidossa. Päivystyksellisenä hoidettavan asukkaan mukaan lähetetään aina asukkaan lääkelista ja hoidon yhteenveto.

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.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
Pesulapalvelut: Claara Pattijoki
Kiinteistöhuolto: Coor → Pasi Lehtinen ky
Lääkehuolto/annosjakelu: Pyhäjärven apteekki
Apuvälineet ja huolto: Berner, Allumedical
Hoitajakutsujärjestelmä: 9solutions
Jätehuolto: Vestia, Pyhäjärven Jätekuljetus Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä

sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelma.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja 5/2024 pidetään ohjattu poistumisharjoitus koko hoivakodille. Tämän jälkeen pidetään säännöllisesti harjoituksia 1x/vuodessa.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Tilanne 3/24

Yksikkö	Järvenhelmi
Hoitohenkilömitoitus	0,65
Sairaanhoitajat	2,8
Hoitajat	riippuen asukasmäärästä esim. 3/24 asukkaita 48: lähihoitajia 33 hoiva-avustaja 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija 10
Avustavat työntekijät	2 x siistijä 3 x hoitoapulainen
Tiimilähiesihenkilö	2
Hoivakodin johtaja	1

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita harjoitteluissa sekä keikka- ja avustavia työntekijöitä tarpeen ja tilanteen mukaan.

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. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa arkisin tiimiesihenkilö/hoivakodin johtaja sekä ilta- ja viikonloppuisin hoivakodin työntekijät.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (tutkintotodistukset, työtodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa rekrytointitiimi ja aluepäällikkö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies, tiimiesihenkilöt sekä nimetty perehdyttäjä sekä koko työyhteisö.

Yksikön hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytys tapahtuu osittain netissä Valo sovelluksessa. Sovellukseen jää merkintä, kun työntekijä on tietyn osan suorittanut. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat.

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.

4.4.2 TOIMITILAT

Hoivakoti Järvenhelmi toimii Pyhäjärven terveyskeskuksen vieressä, kaksikerroksisessa rakennuksessa, jossa on neljä ryhmäkotia. Jokaisessa ryhmäkodissa on oma ruokasali ja olohuone. Valmistuskeittiö sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa ja yhteiset saunatilat yläkerrassa. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin. Yksikössämme on yhteensä 62 asukashuonetta 69 asukkaalle. Asukashuoneiden pinta-alat vaihtelevat 21,2–29,7m² välillä. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Huoneessa on valmiina sänky, patja ja paloturvalliset verhot. Jokaisessa asukashuoneessa on wc ja suihku, joka suunniteltu ikääntyneiden käyttötarkoitukseen. Ryhmäkodeissa on omat lasitetut terassit.

Ensimmäisessä kerroksessa olevasta ryhmäkoti Niittysaaresta on suora yhteys aidatulle pihalle. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (somistus, hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinuja, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Piha-alue hoidettu ja aidattu, portit pidetään lukittuina. Ulko-ovi ja ryhmäkotien ovet ovat lukittuina. Vierailijat pääsevät sisään soittamalla ovikelloa palvelukotiin. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Järvenhelmen 1. kerroksessa on pyykkitupa, jossa talon siistijät huolehtivat pääsääntöisesti koko talon pyykkihuollosta. Petivaatepyykki pestään ainoastaan talon ulkopuolella. Järvenhelmessä työskentelee kaksi siistijää, jotka huolehtivat palvelukotien ja asukashuoneiden siisteydestä ja puhtaudesta erillisen siivousohjelman mukaisesti. Palvelukotien käytävät pestään koneellisesti viikoittain, ruokasali siistitään päivittäin ja asukashuoneet ylläpito siivotaan viikoittain, samoin kuin muuten Järvenhelmen yleiset tilat. Siivouksessa käytetään Attendon kemikaaliluettelon mukaisia siivoustuotteita, joiden käyttöturvatiedotteet ovat tarpeen mukaan saatavilla siivouskeskuksesta. Kemikaaliluettelo on kaikkien nähtävillä Järvenhelmen puhtauspalvelusuunnitelmassa, joka sijaistaa sähköisesti Järvenhelmen N- asemalla. Lisäksi se on lisätty Järvenhelmen viralliseen viestintäkanavaan Hilkkatietojärjestelmässä. 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

Järvenhelmessä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9solutions. Hoitajakutsujärjestelmässä asukkaalla on mahdollisuus saada kutsuranneke, jonka avulla hän voi hälyttää apua vuorokaudenajasta ja sijainnista riippumatta. Asukkailla on mahdollisuus saada huoneeseen liiketunnistimet, jolloin myös sellainen asukas, joka ei osaa hälytysranneketta käyttää saa avun paikalle tarvittaessa liikkeelle lähtiessä eri vuorokausiaikoihin räätälöiden, joko ympärivuorokauden tai yöaikaan. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuitaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan. 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. Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä sekä laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja tai apuvälinevastaavat huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja ovat yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan poikkeamaraportilla. 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>

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi 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 Järvenhelmen tietokoneiden N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa Valossa vuosittain GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen.

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

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

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

Attendo Group	
Data Protection Officer: Fredrik Lagercrantz	
Attendo AB, Box 715, 18217 Danderyd, Sweden	
dataprotection@attendo.se	
Attendo Oy	
Tietoturva- ja tietosuojapäällikkö: Sanna Ketopaikka	Tietoturva- ja tietosuoja-asiantuntija: Päivi Kivijakola
Itämenrenkatu 9, 00180 Helsinki	Elektroniikka 2A, 90590 Oulu
tietosuojavastaava@attendo.fi	tietosuojavastaava@attendo.fi

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset voimavara- ja hoivasuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta suunnitellaan toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Vuoden 2023 alusta on otettu käyttöön Teams kautta olevat alueelliset läheistenillat, joita aluepäällikkö pitää.


Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, läikehoidonsuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveyskartoituksissa. 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 poikkeaminen ja läheltäpiti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Vuonna 2024 auditointi sisältää RAI -arvioinnin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava johtaja.

Pyhäjärvi, 26.3.2024


Teija Roiha

LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

[Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:](#)

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

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-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)

[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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

ATTENDOLAISET:

KYSELY: 30 vastaajaa

- Yhteistyö on sujuvaa 4,04 (0-5)
- Viihdyn työssäni 3,96 (0-5)
- Suosittelisitko omaa Attendo kotia/tiimisiäsi työpaikkana sukulaisille ja ystäville 8,0 (0-10)

VAHVUUDET

- Hyvin työhön sitoutuneita työntekijöitä
- Kehittämishalukkuus
- Työntekijöiden laaja ikäjakauma

PARANNETTAVAA

- It-taitojen kehittäminen
- Kirjaaminen
- Mahdollisimman vähän vuoroja muihin tiimeihin, työn suunnitelmallisuuden jatkuvuus

ASUKKAAT:

Kyselyssä alle 5 vastausta, ei raporttia

VAHVUUDET

- Yksilöllinen toimintakyky
- Asukkaat pääsääntöisesti paikkakuntalaisia, läheiset lähellä

PARANNETTAVAA

- Voimavara - ja hoivasuunnitelman tekeminen oikea-aikaisesti
- RAI arvioinnin tekeminen oikea-aikaisesti

LÄHEISET:

KYSELY: 29 vastaajaa

- Saan riittävästi tietoa ja minua kuunnellaan läheiseeni liittyvissä asioissa 4,14
- Henkilökunta on riittävästi yhteydessä minuun omaiseeni liittyvissä asioissa 3,83
- Viriketoiminta nousi avoimissa kysymyksissä

VAHVUUDET

- Osallistuvat läheisten arkeen (ulkoilu, ruokailussa avustaminen)
- Huolehtivat läheisten henkilökohtaisista tarvikkeista
- Ovat saattoapuna läheiselle esim. sairaalakäynneillä
- Hiljainen tieto läheisten asioista/historiasta

PARANNETTAVAA

- Uuden asukkaan läheiselle ajan antaminen ja tutustuminen, huomioidaan tulotilanne

Henkilöstö-
tyytyväisyys
(eNPS, 10/2023)

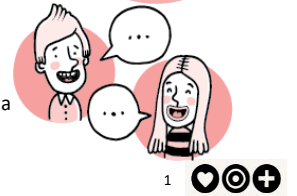
47

Asukas-
tyytyväisyys
(NPS, 10/2023)

Ei riittävästi
vastauksia

Läheis-
tyytyväisyys
(rNPS 10/2023)

45



KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Annoskokomallit käyttöön Henkilökohtaiset tuokakortit käyttöön Tehostettu ruokavalio Painojen/voinninseuranta	Asukkaiden suositusten mukainen ravitsemus, ah sekä poikkeavat ravitsemustilat hallintaan, ettei esim. aliravitsemustilaa pääse syntymään	6/2024 Seurantakatselmus 2024	Koko henkilökunta Ravitsemusvastaavat Esihenkilöt
Puhu hyvää työkaverista Vuoden työntekijän valinta	Työilmapiirin kohentuminen "Juoruaminen" loppuu Huomataan hyvät teot ja positiiviset asiat	6/2024 seurantakatselmus 2024	Koko henkilökunta Esihenkilöt
Asukas osallistuu häntä koskeviin asioihin	Asukas osallistuu RAI arvioon Asukas vastaa tyytyväisyyskyselyyn	2024	Koko henkilökunta RAI vastaavat

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma

1. Toiminnanharjoittajan tiedot	
Toiminnanharjoittajan nimi (yrityksen nimi)	Attendo helmakodit oy
Y-tunnus	0861153-5
Toimintayksikön nimi	Attendo Järvenhelmi
Postiosoite	Keidastie 1
Postinumero ja postitoimipaikka	86800 Pyhäsalmi
Yhteyshenkilö, puhelinnumero ja sähköpostiosoite	Teija Roiha 044-4940220 teija.roiha@attendo.fi
2. Toiminnan kuvaus ja tilat	
Tiloissa tarjottava toiminta/palvelu	Vanhusten ympärivuorokautinen hoito (tehostettu palveluasuminen)
Toiminta-ajat	Ympäri vuorokautinen toiminta, yksikkö avattu 1.12.2018
Henkilömäärät	asukashuoneita 62, luvanmukainen asukasmäärä 69, henkilökunta 40,3
Wc- ja vesipisteiden määrät	Wc-pisteet 68 kpl Vesipisteet 86 kpl sisällä ja 4 ulkona
Siivous- ja pyykkihuolto	Yksikössä toimii arkisin kaksi siistijää klo 7–14.40, asukkaiden vaatteet ja henkilökunnan työvaatteet pestään talon omissa pesukoneissa. Liinavaatteet lähtevät Pattijoen pesulaan
Kiinteistöhuolto	Yksikön kiinteistöhuolto on järjestetty Coorin toimesta, joka hankkii sen alihankinta Pasi Lehtinen ky:ltä
Jätehuolto	Jätehuolto on järjestetty siten, ettei jätteistä aiheudu terveyshaittaa jätehuollon missään vaiheessa. Jätehuollolla tarkoitetaan jätteiden säilyttämistä, keräämistä, kuljettamista, käsittelyä ja hyödyntämistä. Jäteastiat on sijoitettu ja hoidetaan siten, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estetty huolehtimalla siitä, että jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja että tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni. Tartuntavaaralliset jätteet, kuten viiltävät ja pistävät jätteet, kerätään ja säilytetään varoitusmerkinnöillä varustetuissa astioissa ja toimitetaan asianmukaiseen hävitykseen. Kohteessa on toimiva ja asianmukainen jätevesijärjestelmä.
Toiminnassa käytettävät laitteet	Käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ylläpidetään tietoja ja listaa lain vaatiman laiterekisterin avulla.
Pintojen desinfiointi, työvälineiden sterilointi/desinfiointi	Kosketus- ja tartuntapinnat pyyhitään ja desinfioidaan yhtiön siivoussuunnitelman taajuuksien mukaisesti huomioiden myös epidemiakaudet. Työvälineiden desinfiointi tapahtuu Dekossa. Siivouksessa käytetyt välineet voidaan desinfioida myös manuaalisesti.

3. Tilojen terveydelliset olosuhteet	
Fysikaaliset: ilmanvaihto	<p>Yksikössä on koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto. Kiinteistöhuolto valvoo ilmanvaihdon toimivuudesta jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Ilmanvaihtohuolto toteutetaan yksikössä 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy) kiinteistöhuoltoyrityksen toimesta. Ilmanvaihto huollot sisältyvät kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p> <p>Rakennusautomaatio hälyttää ilmanvaihtopoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen.</p> <p>Ilmanvaihtohuolto dokumentoidaan yksikön huoltokirjaan.</p>
Fysikaaliset: lämpöolot, melu ja valaistus	<p>Kiinteistöhuolto valvoo jatkuvasti viikkokierroksien yhteydessä. Viikkokierros kuuluu osana kiinteistöhuollon vuosisopimusta.</p> <p>Sisälämpötilana pyritään pitämään vaihteluvälillä 22–24 astetta celsiusta. Rakennusautomaatio hälyttää lämpötilapoikkeamista (vikatilanteet) automaattisesti suoraan kiinteistöhuollon päivystykseen. Kiinteistöhuoltoon voi ottaa yhteyttä myös poikkeavissa tilanteissa myös yksiköstä käsin.</p> <p>Yksiköiden rakenteet on suunniteltu C1-rakennusmääräysnormien asunnoista määrätyn mukaisesti. Kohteissa on pyritty rakennusvaiheissa ottamaan huomioon sisätilojen akustointi.</p> <p>Yksikkö on varustettu tilakohteisesti riittävällä yleisvalaistuksella. Esimerkiksi lääkehuoneen erityisluonne otettu huomioon. Valaisinten valinnassa on otettu huomioon energiatehokkuus. Kiinteistöhuolto vastaa valaisien toimivuudesta ja huollosta (mm. valonlähteiden vaihto). Valaisimien vaihto kuuluu kiinteistöhuollon vuosisopimukseen.</p>
Kemialliset ja biologiset: käytetyt pesuaineet ja niiden aiheuttamat hajut	<p>Yksikössä käytetään Diverseyn pesuaineita niin siivouksessa, keittiössä kuin pyykkihuollossa. Tuotteet ovat pääsääntöisesti hajuttomia. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat saatavilla sähköisesti https://sds.diversey.com/?guilang=FI.</p>
Kemialliset ja biologiset: rakenteiden ja toiminnan vaikutus sisäilman laatuun	<p>Ilmanvaihto on säädetty lievästi alipaineiksi suunnitelmien mukaisesti. Ilmanvaihdon nuohous suoritetaan 5 vuoden määräajoin.</p> <p>Toiminnassa johtuen ilmassa voi olla ajoittain hajuhaittoja, joihin on varauduttu ilmanvaihdon tehostamismahdollisuudella</p> <p>Radonpitoisuuksia valvotaan säteilyturvakeskuksen määräyksien mukaisesti.</p> <p>Lähtökohtaisesti toiminnassamme ei ole merkittäviä biologisia eikä kemiallisia riskejä.</p>
4. Toiminnan riskitekijät	
Sijainti ja ympäristö	<p>Yksikkömme sijaitsee rakennetulla alueella kaupungin/kunnan alueella, jolloin yksikkö on helposti muun muassa pelastuspalveluiden saavutettavissa. Edellä mainitusta johtuen yksikön riski esimerkiksi pitkäaikaiseen sähkökatkoon on hyvin alhainen.</p>
Toiminnot, joihin liittyy terveystarve	<p>Järvenhelmissä tehdään yötyötä. Väkivallan uhka asukkaiden taholta on ajoittain.</p>

Väestö- ja riskiryhmät	Terveysvaikutustutkimusten mukaan herkimpiä liikenteen päästöille ovat lapset ja vanhuksat sekä sydän- ja hengityselinsairauksia potevat henkilöt, mutta Järvenhelmen lähialueen liikennemäärät ovat kohtuulliset. Järvenhelmen asukkaat eivät välttämättä osaa kertoa olosuhteisiin liittyvistä epäkohdista, joten henkilökunnan rooli terveyshaittojen tunnistajana ja ehkäisijänä korostuu entisestään.	
Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset	Toimitiloihin muutokset suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa.	
Huoneiston korjaustarpeet	Yksiköissä suoritetaan jatkuvaa ylläpitokorjausta kiinteistöhuollon toimesta. Lisäksi yksiköiden kuntoa seurataan vuosittain ja sen pohjalta toteutetaan tarvittaessa suurempia kunnossapitoremontteja.	
Pintojen ja tilojen helposti puhtaana pidettävyys	Pinnat ja tilat sisustetaan ja kalustetaan toiminnan laatu huomioiden tarkoituksenmukaisesti. Pinnat ovat käsi- ja/tai konemenetelmin siivottavissa taajuuksin, jotka on määritelty palvelukuvauksessa. Tasopinnat pyritään pitämään vapaina, jotta ne ovat helposti pyyhittävisiä. Lattiamateriaalit soveltuvat koneelliseen puhdistukseen. Kalusteiden kankaat ovat pestävissä.	
Haittaeläimet	Haittaeläimiä tavattaessa ryhdytään torjunta / myrkytystoimiin. Yrityksellä valtakunnallinen yhteistyökumppani liittyen haittaeläinten torjuntaan.	
5. Riskitekijöiden ennaltaehkäisy		
Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty	X <input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei
Käyttäjäkysely/sisäilmastokysely on tehty	<input type="checkbox"/> kyllä	X <input type="checkbox"/> ei
Toiminta ja tilojen riittävyys ja soveltuvuus toimintaan nähden	Tilat ovat toimiluvan, sopimusten ja muiden viranomaisten vaatimuksien mukaiset.	
Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta	Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön johtajalla.	
Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet	Henkilökunta perehdytetään Attendon ohjeistusten mukaisesti ja perehdytys dokumentoidaan.	
Asiakkaiden ohjeistus	Asukkaiden toimintakyky huomioiden heitä ja läheisiä, ohjeistetaan riskien ennalta ehkäisyyn tulovaiheessa ja läheisten tapaamisissa.	
Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä	Järvenhelmen sidosryhmien kanssa viestitään s-postitse, puheluin ja tekstiviestein. Sidosryhmiä ovat esim. kiinteistöhuolto, Pohde, työterveyshuolto Terveystalo alihankinta Haapajärvi Mehiläinen.	
Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisyys (siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus)	Yksiköllä on siivoussuunnitelma, jossa on sovittu vastuut ja taajuudet. Siivousta toteutetaan suunnitelman mukaisesti huomioiden tärkeimmät työohjeet ja muut ohjeistukset. Siivouksen seuranta tapahtuu manuaalisesti dokumentoiden asukashuoneiden siivouksesta. Seuranta säilytetään yksiköissä.	
Kiinteistöhuolto (huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen; ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus; tilojen korjaukset/toimivuus)	Yksikössä on toiminnassa oleva huoltokirja, jossa huoltotehtävät on allkoitu. Suoritetut tehtävät kuitataan huoltokirjaan, jolloin toimintaa pystytään valvomaan.	

<p>Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa</p>	<p>Sisäilmahaittaa voi epäillä, mikäli rakennuksessa esiintyy esimerkiksi seuraavanlaisia epäkohtia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • epämiellyttävä/häiritsevä haju, esimerkiksi pistävä tai maakellarimainen haju • tunkkainen ilma • liian alhainen lämpötila tai veto • liian korkea lämpötila • näkyvä home tai kosteusvauriojälki • riittämätön ilmanvaihto • oireilu, joka helpottuu tai katoaa muualla oleskeltaessa (esim. hengitystieoireet, silmien ja ihon ärsytys, päänsärky, väsymys) <p>Ensimmäisten ongelmien ilmetessä tutkitaan ensin ilmeisimmät aiheuttajat, kuten ilmanvaihto, lämpötila sekä selittävät tekijät. Tämä tehdään kiinteistöhuollon sekä Attendon kiinteistön ylläpitopäällikön toimesta.</p> <p>Mikäli näillä toimenpiteillä ei saada sisäilmaongelmaa ratkaistua, perustetaan yksikkökohtainen sisäilmatoimikunta, johon kuuluu edustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työterveyshuollosta • Edustaja Attendon aluejohdosta • Yksikön johtaja • Alueellinen / yksikön työsuojeluvaltuutettu • Edustus yksikön työntekijöistä • Attendon kiinteistön ylläpitopäällikkö • Kiinteistön omistaja <p>Ongelmaepäilyn selvittäminen alkaa portaittain seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sisäilmatoimikunnan järjestäytymiskokous • Työterveyshuollon suorittama työpaikkakysely • Alustava lausunto työterveyshuollolta • Tarvittavat jatkotutkimukset lausunnon pohjalta • Työterveyslääkäri lausuu olosuhteista jatkotutkimuksen raportin saatuaan • Tarvittavat jatkotoimenpiteet lausunnon perusteella
<p>Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen</p>	<p>Yksikössä on varauduttu yksikölle kuuluviin epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin liittyviin velvoitteisiin erilaisilla suunnitelmilla (omavalvonta-, lääkehoito-, pelastus- ja varautumissuunnitelmat), järjestelyillä, yhteistyöllä ja koulutuksella ottaen huomioon myös tiedotuksen.</p>
<p>Haittaeläintorjunta</p>	<p>Kts. kohta haittaeläimet.</p>

6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja	
<p>Paikka ja päiväys</p>	<p>Pyhäjärvi 26.3.2024</p>
<p>Allekirjoitus</p>	 <p>Teija Roiha</p>