

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA.....	4
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	4
3.2 Riskien hallinnan työnjako	4
3.3 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	6
3.4 Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet	6
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5. ASUKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi	9
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta.....	9
5.3 Asukkaan kohtelu	9
5.4 Asukkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	10
5.5 Asukkaan oikeusturva	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	12
6.2 Ravitseminen.....	12
6.3 Hygieniakäytännöt.....	12
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	13
6.5 Lääkehoito.....	13
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7. ASUKASTURVALLISUUS	15
7.1 Henkilöstö	15
7.2 Toimitilat.....	16
7.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asukkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	16
7.4 Terveysturvallisuuden laitteet sekä tarvikkeet ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset	17
8. ASUKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	20
11. LÄHTEET.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Tampere	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Johannes			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampereen kaupunki Konsernihallinto, tilaajaryhmä Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen PL 487 00101 Tampere			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- vanhukset; 65</i>			
Toimintayksikön katuosoite Meesakatu 4			
Postinumero 33400	Postitoimipaikka Tampere		
Toimintayksikön vastaava esimies Sirpa Rissanen	Puhelin 044 494 2770		
Sähköposti sirpa.rissanen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 4.1.2018			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen - vanhukset			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	4.1.2018		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy Siivouspalvelut: SOL Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy			

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

Toiminta-ajatus

Attendo Johanneksessa on 65 tehostetun palveluasumisen paikkaa sekä 5 senioriasuntoa. Tarjoamme tehostettua palveluasumista sekä palveluasumista Tampereen kaupungin ja ympäristökuntien ikäihmisille. Meille on mahdollista tulla asukkaaksi Tampereen kaupungin puitesopimuksella, palvelusetelillä sekä itse palvelut maksaen. Hoivakodin yhteydessä oleviin senioriasuntoihin asukkaiden on mahdollista ostaa räätälöidysti palveluita oman tarpeensa mukaisesti. Palveluihin kuuluvat hoiva, ateriat, pyykkihuolto, siivous ja fysioterapia. Tarvittaessa senioriasunnosta on mahdollista siirtyä ryhmäkotiin elämäntilanteen muuttuessa.

Tehtävänäemme Johanneksessa on turvata asukkailemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Päämääränäemme on asukkaiden kokemaa hyvää elämänlaatua ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Asukkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka laadinnassa mukana ovat asukkaan lisäksi myös hänen omaisensa yhdessä hoitohenkilöstön kanssa. Visionamme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa, että jokainen asukkaamme tuntee, että häntä kuunnellaan ja tuetaan, hän voi osallistua sekä häntä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Tavoitteenamme on asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi ja mielekäs arki.

Tavoitteenamme on, että asukas saa olla kotonaan elämänsä loppuun saakka. Meillä toteutetaan myös saattohoitoa, saattohoidon tukena voimme hyödyntää Tampereen kaupungin saattohoidon erityisasiantuntija Hanna Hävölää sekä kotisairaala.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan 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.

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

Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (aik. ERPA, erinomaisen palvelun valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Hän järjestää vähintään kahdesti vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä keskustelua arvoista eri teemoihin liittyen. Lisäksi arvoihin liittyvää keskustelua käymme viikkopalaverissamme, joissa mukana ovat työntekijät ja tiimivastaava. Hoivakodin johtaja pitää vähintään kerran kuukaudessa kuukausipalaverin, mutta osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös viikkopalaveriin.

3. RISKIEN HALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilöinä toimivat hoivakodin johtaja, tiimivastaavat, laatuvaastaava ja ASKO-valmentaja. Perehdyttämiseen osallistuu koko henkilökunta, lisäksi perehtyjä on itse aktiivinen.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkehoitoon piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoidon vastuu ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys sekä lääkekulutuksen seuranta kuuluvat sairaanhoitajille. Laatuvaastaava seuraa lääkepoikkeamia, kirjaa ne ja käy läpi yhdessä sairaanhoitajan/johtajan kanssa viikkokokouksissa. Jos samantapaisia poikkeamia esiintyy paljon, sairaanhoitaja käy läpi osaamista ja kertaa lääkeasioita. Työntekijä voi osallistua lääkehoitoon vasta kun on saanut lääkeluvat.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Attendon tietosuojaseloste löytyy henkilökunnan toimiston ilmoitustaululta. Henkilötietoja ei saa olla esillä yleisissä tiloissa, tietoturvasioissa noudatetaan Attendon omien ohjeistusten lisäksi Tampereen kaupungin ohjeistusta, työntekijä allekirjoittaa Pegasos-tunnusten saamisen yhteydessä tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Henkilökunnan toimistosta 2. kerroksesta sekä johtajan huoneesta 3. kerroksesta löytyvät silppurit tietosuojapaperien hävittämiseen ja lisäksi 3. kerroksen varastossa on tietosuoja-astia, jonka tyhjentämisestä huolehtii Lassila&Tikanoja. Lääkehuoneessa on tietosuoja-astia muovijätteelle annosjakelupussien hävittämistä varten.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Noudatamme AVI:n toimiluvan mukaista henkilöstömitoitusta ja huolehdimme, että jokaisessa työvuorossa on lääkeluovallisia hoitajia. Hoivakodin johtaja vastaa työvuoroihin sijoittumisesta ja eri yksiköiden tilanteesta ja tarvittaessa lisää hoitajia, jos asukkaiden hoitoisuus sitä vaatii. Tehtävänkuvat on laadittu kirjallisesti ja ne käydään perehdytyksen aikana läpi sekä vähintään kahdesti vuodessa kuukausikokouksissa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Yksikön tilat on suunniteltu vanhusten hoitoa varten, huoneet ovat sopivia erilaisille asiakasryhmille. Riskit muodostuvat erilaisista olosuhteista, kuten märistä alueista lattialla. Yksikössä on käytössä kulunvalvonta ja ulko-ovet ovat lukittuina. Arkisin pääaovi on avoinna klo 10-13 lounasravintolan aukiolon mukaan. Muina aikoina ja viikonloppuisin ovet ovat lukittuina vuorokauden ympäri. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen, numeroitu kulkulätkä, josta työntekijä on vastuussa. Hoivakodin johtaja vastaa laitteiden huollosta ja turvallisuudesta sekä pelastussuunnitelman päivittämisestä ja jalkauttamisesta henkilöstölle.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit tiedonkulun esteet, katkokset.** Tiedon kulun katkoksia pyritään estämään sillä, että pidetään säännöllisesti torstaisin klo 13 työyhteisön viikkopalavereita ja lähetetään tiedotteilla hoivakodissa Hilikka-potilastietojärjestelmän kautta, sähköpostilla sekä tarpeen mukaan keskustellaan henkilökohtaisesti. Henkilöstöä kehoitetaan aktiivisesti seuraamaan viikkokokousmuistioita, ne löytyvät Hilkan lisäksi myös yhteiseltä N-asemalta. Lisäksi tiimivastaavat käyvät jokaisella osastolla kerran viikossa keskustelemassa juuri sen osaston asioista ja asukkaista. Kerran kuukaudessa on moniammatillinen palaveri, johon osallistuvat myös talon fysioterapeutit ja johtaja.

3.2 Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontan 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, laatu-poikkeamat ja riskit.

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.

Riskienhallinta infektiotartuntoihin 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 yhden hengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuvilla 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 terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhpaperia 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/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *annosjakelupussit tulevat 2 viikoksi kerrallaan. Tarvittaessa voidaan sopia apteekin kanssa pidemmästä toimitusjaksosta. Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asukkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus*

on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilaust määrä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektiopotilaat: 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.
- hygienian, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
 - ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
 - siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
 - kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
 - vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
 - tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
 - aktiviteetit: eivät mahdollisia
 - hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. Hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä 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 myöhempään ajankohtana.

3.3 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, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

3.4 Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat 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. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy hoitajien yhteiseltä N-asetmalta sekä toimiston kansioista paperisena versiona. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Tehty poikkeama laitetaan johtajan postilaatikkoon, mistä se siirretään viikkopalaverikäsitteilyä varten poikkeamaksi. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. 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. Jokainen poikkeama käsitellään yhteisesti viikkopalaverissa ja käsittely kirjataan palaverimuistioon. Käsitteilyssä keskustellaan poikkeaman aiheutumisesta ja mietitään toimintatapoja, joilla samanlaisen poikkeaman syntyminen voitaisiin estää. 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 johtaja.
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 esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asetmalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta sekä ohjeistus käydään läpi kuukausipalaverissa vähintään kahdesti vuodessa. Paperinen ohjeistus ja lomakkeet löytyvät toimiston kansioista ja velvollisuus on kirjattu myös työsopimukseen. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista

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

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. *Muutoksista tiedottaminen:* 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 läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot lähetetään viestillä luettavaksi koko henkilökunnalle.
7. asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa 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

Omaavonnan 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. Omavalvontasuunnitelma on laadittu riskien arvioinnin pohjalta yhdessä työntekijöiden kanssa. Kaikki yksikön työntekijät kuittaavat omavalvontasuunnitelman luetuksi päivityksen jälkeen.

Yksikön esimies

Yksikön esimies on Sirpa Rissanen.

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään jokaisessa ryhmäkodissa ilmoitustaulun yhteydessä, henkilöstön kansiossa toimistossa sekä N-asemalla. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös yksikön internetsivuilla. Omaisia informoidaan omavalvontasuunnitelman päivityksestä omaisten kahvihetkien yhteydessä. Asukkaita informoidaan omavalvontasuunnitelman sijainnista päivityksen yhteydessä työntekijöiden toimesta. Uusia työntekijöitä informoidaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä perehdytyksen yhteydessä ja heitä ohjataan omavalvontasuunnitelma lukemaan mahdollisimman pian aloituksen jälkeen.

5. ASUKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan 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 asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua Johannekseen. Omahoitaja aloittaa asukkaan RAI-toimintakyvyn arvioinnin viikon kuluttua muutosta ja arviointi kestää viikon ajan. Samalla uudelle asukkaalle tehdään MNA-arviointi sekä MMSE-testi, joiden tulokset huomioidaan palveluntarpeen arvioinnissa. Asukkaan ja omaisen kanssa pidetään palvelu- ja hoitosuunnitelmapalaveri kuukauden kuluessa Johannekseen muuttamisesta.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Fysioterapeutti tekee asukkaille kuntoutussuunnitelman asukaskohtaisesti.

5.3 Asukkaan 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. Mahdollisimman pian muuton jälkeen omahoitaja täyttää asukkaan ja hänen läheistensä kanssa elämänpuun asukkaan huoneeseen. Elämänpuuhun kirjataan asioita asukkaan elämästä. Elämänpuun avulla omahoitaja tutustuu asukkaaseen kattavammin ja myös muut hoitajat saavat tarkempaa tietoa asukkaasta. Elämänpuuhun kirjattuja toiveita voidaan hyödyntää asukkaan hoidossa myös silloin, kun hän ei enää kykene itse toiveitaan ilmaisemaan.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia kunnioitetaan ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja tärkeimmät toiveet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukas saa sisustaa oman huoneensa haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Kaikki huoneet hoivakodissa ovat yhden hengen huoneita ja jokaisessa on oma WC/kylpyhuone, mikä mahdollistaa intimitietin toteutumisen ja itsemääräämisoikeuden. Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät Johanneksen arkea, mutta työskentelyä toteutetaan mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden. Jokaiselle asukkaalle pidetään hoitoneuvottelu yhdessä hoidosta vastaavan lääkärin ja asukkaan sekä omaisten kanssa. Hoitoneuvottelussa laaditaan asukkaalle hoitotahto, joka ohjaa toimintatapojamme ja hoitoa. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asukkaan omia hoitoon ja arkeen liittyviä toiveita ja tavoitteita. Jos asukas ei kykene itse ilmaisemaan toiveitaan, kirjataan se palveluja hoitosuunnitelmapalaverin muistioon. Näissä tilanteissa pyritään saamaan tietoa asukkaan mahdollisesta aiemmin tehdystä hoitotahdosta tai omaisten kautta. Mahdollisuuksien mukaan vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä hyödynnetään asukkaan oman tahdon ja toiveiden selvittämisessä. Tilanteet, joissa asukkaan itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas ei haluaisi tarvitsemaansa hoitoa keskustellaan palaverissa läpi yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa. Näissä tilanteissa lääkäri tekee arvion asukkaan terveydentilan ja kognition perusteella.

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.

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 asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan säännöllisesti viikkopalaverissa. Sairaanhoidaja käy rajoitteet läpi yhdessä lääkärin kanssa ja lääkäri antaa rajoiteluvat ja kirjaa ne Pegasokseen. Rajoitteita arvioidaan jatkuvasti ja ne päivitetään vähintään 3kk välein. Rajoitustoimenpiteitä ovat muun muassa sängynlaitojen pitäminen ylhäällä, hygienihaalarin käyttö, vyön käyttäminen pyörätuolissa ja ovien lukitseminen epidemiatilanteissa.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan 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 asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja 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 asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilanteet käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi viikkopalaverissa ja tapahtumiin osallistuneiden kanssa yhteisissä keskusteluissa.

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

5.4 Asukkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaille tehdään vuosittain asukastyytyväisyyskysely, minkä tuloksia hyödynnetään toiminnan laadun seurannassa ja kehittämisessä. Omahoitaja on yhteydessä asukkaan omaiseen vähintään kuukausittain, jotta omaisyhteistyö toteutuu ja omaiset ovat asukkaan tilanteesta ajan tasalla ja saavat esittää ajatuksiaan ja toiveitaan asukkaan hoitoon liittyen. Lisäksi vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestetään asukasraati, mihin asukkaat saavat kokoontua esittämään toiveitaan ja ideoitaan hoivakodin toimintaan liittyvistä asioista yhdessä hoivakodin johtajan kanssa. Omaisille järjestetään kahvihatkiä säännöllisesti yleisten asioiden informoimiseksi sekä kehittämisajatusten ja palautteen keräämiseksi. Omaisille lähetetään vähintään kahdesti vuodessa infokirje Johanneksen yleisiin asioihin liittyen ja lisäksi kahdesti vuodessa järjestetään omaisten ilta, jolloin hoivakoti järjestää yhteistä ohjelmaa asukkaiden ja omaisten kanssa.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalauta 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 asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/ läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyys-, henkilöstö-, ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x 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 asukkaiden 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. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

5.5 Asukkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Tampereen kaupunki, kirjaamo kirjaamo@tampere.fi puhelin 03 5653 4550

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9–11
Frenckellinaukio 2 B
postiosoite PL 487
33101 Tampere

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Johanneksessa sosiaaliasiamiehen tiedot ovat nähtävissä ryhmäkotien ilmoitustauluilla.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asukkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asukasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asukkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa

- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön 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

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asukkaiden 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 asukkaan 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 elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan muuton yhteydessä keskustelussa yhdessä asukkaan, omaisen ja omahoitajan kanssa. Asukkaamme saavat herätä ja asettua yönille omien toiveidensa mukaisesti hoitajan avustamana/ohjaamana. Hoitajat seuraavat riittävän levon toteutumista ja tukevat vuorokausirytmisiä. Ruoka- ja kahvihetket rytmittävät päiviä, mutta niissä on joutovaraa asukkaiden toiveiden toteuttamiseksi. Perushoidolliset toimet kuten hygienia, pukeutuminen ja wc-käynnit toteutetaan asukkaan tottumusten mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja kuntouttavaa työtä hyödyntäen. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet jakotetaan päivänkuluun sopiviksi. Asukkaita kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja yhdessä oloon jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Mielekäästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuurista, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikkituokioita) ja toimintakykyä ylläpitävää ja jopa nostavaa liikuntaa järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin. Kerran viikossa fysioterapeutti käy Johannesessa ja toteuttaa tällöin asukkaiden kanssa yksilöfysioterapiaa sekä lisäksi yhteisiä liikuntatuokioita. Fysioterapeutti ohjaa hoitohenkilökuntaa asukkaiden kuntoutustoimenpiteissä ja ergonomiassa. Saunominen ja ulkoilu pyritään mahdollistamaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

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

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/ -hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/ läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. 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 (voimnin oleellisesti muuttuessa). Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-arvioinnit asukkaalle puolivuositain. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin. Asukkaiden hoitosuunnitelmat laaditaan rakenteellista kirjaamista hyödyntäen ja jokaiselle asukkaalle asetetaan tavoitteet hoidolle. Suunnitelmat ovat yksilöllisiä ja asukaslähtöisiä, asukas ja omaiset ovat mukana suunnitelman laadinnassa. Päivittäisessä kirjaamisessa huomioidaan asukkaan tavoitteiden toteutuminen.

Omaohjaajan/ -hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voimnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverieissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/ -hoitajan antama oma aika omalle asukkaalle viikoittain.

6.2 Ravitsemus

Attendon ruokalistat suunnitellaan ikäihmisten kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti yksilölliset tarpeet ja makutottumukset huomioiden. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhdessä yksikkömme kanssa. Ruokahuollosta Johannesessa vastaa Kirsi Salminen

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön puhtaustalvelusuunnitelma 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. Yksikössämme käsihygienian tärkeydestä muistuttavat ohjetalut niin henkilöstöä, omaisia kuin asukkaitakin. Henkilökunnan kanssa käsitellään käsihygienian tärkeyttä säännöllisesti viikkopalaverieissa.

Asukkaiden käsihygieniasta huolehditaan aamuin ja illoin sekä wc-käyntien yhteydessä toteutettavin käsipesuin sekä ennen ruokailuita käytettävän käsidesin avulla.

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu Tampereen kaupungin hygieniahoitajan ja Tampereen yliopistollisen sairaalan organisoimiin hygieniakoulutuksiin ja jalkauttaa koulutuksista saadun tiedon viikkopalaverissa muulle henkilöstölle. Tampereen kaupungin hygieniahoitaja on käynyt vierailulla Johanneksessa helmikuussa 2020 ja tässä yhteydessä pitänyt henkilöstölle koulutusta hygieniasioihin liittyen. Infektiohoitaja konsultoidaan tarvittaessa.

Epidemia- ja pandemiatilanteissa hygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja tällaisissa tilanteissa henkilöstön ja asukkaiden liikkumista ryhmäkodista toiseen on mahdollista rajoittaa. Jokaiseen ryhmäkotiin on kaksi ovea, joten yhteisissä tiloissa liikkuminen ei ole epidemiatilanteissa välttämätöntä. Koronapandemian aikana ryhmäkotiin on laadittu suunnitelma ennakoinnista ja tilojen käytöstä ja tätä suunnitelmaa on jatkossakin mahdollista epidemia- ja pandemiatilanteissa hyödyntää.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito: Tampereen kaupungin suuhygienisti käy Johanneksessa tekemässä kaikille asukkaille hammastarkastuksen ja ohjaa henkilökuntaa asukkaan yksilöllisessä suunhoidossa, ohjeistus kirjataan hoitosuunnitelmaan. Suun terveydenhuollon lääkäripalvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan Tampereen kaupungin määräämä Mehiläisen lääkäri, joka käy hoivakodissa joka viikko ja akuuteissa tilanteissa tarpeen mukaisesti. Lääkäriin on mahdollista olla yhteydessä arkisin klo 8–16 puhelimitse. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asukkaiden hoidossa. Kotisairaalan kanssa on mahdollista tehdä yhteistyötä asukkaan tarvitessa sairaalatasoista hoitoa.

Kiireellinen sairaanhoito: Mehiläisen lääkäripäivystys on konsultoitavissa iltaisin klo 16–22 ja viikonloppuisin klo 8–22. Yöaikana konsultoidaan Tampereen yliopistollisen sairaalan yhteydessä olevaa päivystystä, Acutaa ja sieltä sisätautienerikoislääkäreitä. Lääkäreitä konsultoidaan aina ensisijaisesti ennen asukkaan Acutaan lähettämistä. Yksikössä on käytössä sairaanhoitajan lähete päivystykseen lähetettäessä. Lomakkeita on tulostettuna toimistossa sekä jokaisella osastolla helposti saatavilla. Lomake täytetään aina asukasta päivystykseen lähetettäessä ja annetaan asukkaan mukaan.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisissä ja odotettavissa olevissa kuolemantapauksissa soitetaan aina hoitavalle lääkärille arkisin klo 8–16. Iltaisin klo 16–22 ja viikonloppuisin 8–22 soitetaan Mehiläisen päivystävälle lääkärille. Jos kuolema on odotettu, lääkäri tulee samana tai seuraavana päivänä toteamaan kuoleman. Vainajaa on mahdollista pitää omassa huoneessaan seuraavaan aamuun saakka, jos muuta ohjetta ei anneta. Jos seuraava päivä ei ole arkipäivä, lähetetään vainaja Acutaan kuoleman toteamista varten. Kirjalliset ohjeet löytyvät lääkehuoneesta sekä sähköisenä N-asemalta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omaoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Verenpainetta, pulssia ja painoa seurataan asukkailta vähintään kuukausittain tai lääkärin ohjeistuksen mukaan useammin. Omahoitajan vastuulla on seurata mittauksen toteutumista. Lääkärin ohjeistuksen mukaisesti tai oireiden perusteella asukkailta mitataan verensokeria, lämpöä, saturaatiota ja muita tarvittavia mittauksia kuten pika-CRP. Mittaustarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sairaanhoitaja vastaa mittaustulosten läpikäynnistä lääkärin kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Tampereen kaupungin määräämä Mehiläisen lääkäri.

6.5 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 sairaanhoitajat, yksikön johtaja ja lähihoitajat. 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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri.

Yksikön johtaja vastaa yksikön ammattitaitoisesta ja laadukkaasta hoidosta ja hoivasta. Edellytämme, että kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on tutkinnon mukaiset lääkeluvat kunnossa. Johtajan vastuulla on seurata, että koulutetun hoivahenkilöstön lääkeluvat ovat voimassa ja osaaminen ajan tasalla, mutta henkilökohtaisesta osaamisesta vastuu on työntekijällä itsellään. Uusi työntekijä suorittaa aloituksen ja lääkehoitoperehdytyksen yhteydessä yksikkökohtaiset näytöt, jos LOVE-tentti ei ole voimassa, suorittaa uusi työntekijä ennen näyttöjä tentin (vähintään osiot teoria, laskut ja PKV). Lääkeluvan voimassaoloaika on viisi vuotta ensimmäisen osion suorittamisesta. Sairaanhoidajat toimivat lääkevastaavina ja huolehtivat lääketilauksista, annosjakelun toteutumisesta, lääkemuutosten toteuttamisesta, vanhojen lääkkeiden hävittämisestä sopimusapteekin ohjeistuksen mukaisesti, näyttöjen vastaanottamisesta ja lääkehoidon perehdyttämisestä sekä päivystyslääkkeistä ja lääkelistojen ajantasaisuudesta.

Jokaiseen työvuoroon on nimetty ryhmäkotikohtainen lääkevastaava, joka allekirjoituksellaan kuittaa lääkehuoneen avaimet vastaanotetuksi ja vuoron päätteeksi seuraavalle vuorolle annetuksi. Lääkevastaava huolehtii lääkehoidon toteuttamisesta ja lääkkeiden antamisesta. Yövuorossa lääkevastuussa on kerroksen yöhoitaja (lähihoitaja).

6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan yhteistyöllä ja varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla. Tieto asukkaan tilanteesta kirjataan potilastietojärjestelmään, minne jokaisella työntekijällä on *henkilökohtaiset tunnukset, jotta tietosuojan toteutuminen voidaan varmistaa. Jos asukas siirtyy toista potilastietojärjestelmää käyttävään yksikköön, annetaan asukkaasta raportti puhelimitse ja sovitaan puhelussa tiedonsiirtotarpeista. Asukkaat ovat tulovaiheessa yhdessä läheisensä kanssa joko kieltäneet tai sallineet tiedonsiirron hoitavien yksiköiden välillä ja tätä päätöstä tiedonsiirtoon liittyen noudatetaan.* Yksikön sisällä tietoa siirretään potilastietojärjestelmän viestitoiminnon kautta, mikä varmistaa tietoturvan toteutumisen. Lisäksi tietoa jaetaan viikkopalaverissa. Tampereen kaupunki järjestää hoitotyön kehittämisyöryhmän neljästi vuodessa ja näissä yhteisissä tapaamisissa saadaan tietoa kaupungin toimintatavoista ja ohjeistuksista.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintana yksikköön ostetaan siivouspalvelut SOL:ta ja kiinteistöhuolto Coorilta. Alihankintana ostettujen palveluiden laatua seurataan vähintään kahdesti vuodessa tehtävillä laatukierroilla.

Lisäksi Johanneksessa käy yksityinen jalkahoitaja ja kampaaja asukastarpeiden perusteella säännöllisesti. Asukkaiden on mahdollista tilata myös itse valitsemansa jalkahoitaja tai kampaaja.

7. ASUKASTURVALLISUUS

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

7.1 Henkilöstö

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,63 tt/ asiakas ja kokonaisyksikömitoitus. Yksikön esimies on Sirpa Rissanen, joka on koulutukseltaan sosionomi sekä sairaanhoitaja (YAMK).

-Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia. Avustavaan henkilökuntaan kuuluu myös hoiva-apulaisia sekä kolme kokkeja.

-Lisäksi yksikössä on tunti-työntekijöitä tarpeen mukaisesti sekä opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

-Attendon terapiapalveluiden fysioterapeutti käy Johaneksessa kahdesti viikossa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille 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 kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki, Valvira), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Omahoitajan tehtävänkuvaus käydään säännöllisesti läpi viikkopalaverissa ja se kuuluu myös perehdytykseen. Lisäksi ohjeistusta omahoitajan tehtävistä löytyy N-asetmalta sekä perehdytysohjelma Valosta. Omahoitajat perehdyvät omahoidettavien asukkaidensa asioihin jo asukkaan muuton yhteydessä.

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.

7.2 Toimitilat

Yksikkö toimii kolmikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 65 asukashuonetta tehostetun palveluasumisen asukkailla. Huoneet ovat 21,0 m² (4 kpl), 21,5 m² (52 kpl) ja 22,5 m² (9 kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Lisäksi yksikössä on viisi senioriasuntoa, joihin asukas voi halutessaan ostaa palveluita mm. ateria-, siivous-, pyykki- ja hoivapalveluita. Senioriasuntojen koko on 34 m².

Yksikössä on neljä ryhmäkotia (2 x 15, 1 x 12 huonetta ja 1 x 11 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi/ parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 1. kerroksessa.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esimerkiksi silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta
- ryhmäkotien ovet ovat turvallisuussyistä lukitut, kulku avaimella valvotusti

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti- ja täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkailla asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin. Yksikössä on oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkiä kuin lakanapyykkikin. Yksikössä hoiva-apulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan itse hoiva-apulaisten toteuttamana
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

7.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asukkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions-hoivaratkaisu. 9Solutions -järjestelmän paikannettavat ja kiinteät langattomat kutsupainikkeet sekä vetonarukutsukojeet mahdollistavat hätä- ja apukutsut kaikkialla kiinteistön alueella. Järjestelmä perustuu reaaliaikaiseen paikannukseen – paikannuksen ansiosta apu on hätätilanteessa turvattu sijainnista riippumatta. Paikkatiedot sisältyvät automaattisesti hätä- ja apukutsuun. Järjestelmä seuraa käyttäjien sijaintia aina, ei pelkästään hälytyshetkellä. Hoitajakutsujärjestelmään on liitetty oivalvonta; jos asukas aukaisee huoneen oven yöaikaan, niin hoitajan puhelimeen tulee hälytys. Hälytysranneke annetaan asukkaalle, jotka pystyvät hälyttämään apua. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden

toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja oivhälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. 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. Lisäksi lääkehuoneessa on kameravalvonta, mikä on hoitajien tiedossa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

9Solutions Oy
+358401663200
Teknologiantie 2
90590 Oulu.

7.4 Terveysthuollon laitteet sekä tarvikkeet ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset

Laiteturvallisuus Attendolla -ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy N-asemalta perehdytyskansiosista.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitetta, pyörätuoleja, rollaattoreita, sairaalasänkyjä. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaalle apuvälineiden tarpeiden yhdessä fysioterapeutin ja sairaanhoitajan kanssa ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. 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 kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Sirpa Rissanen, 044 494 2770, sirpa.rissanen@attendo.fi sekä sairaanhoitaja Mari Virtanen, 044 494 2773 ja

sairanhoitaja Maria Lemmetty, p. 044 494 2772.

8. ASUKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi-, tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asukas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät kansiota toimistosta sekä N-asemalta perehdytyskansista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen kerran vuodessa. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä (Pegasos, Hilikka), johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja ohjelmaan kirjautumisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Hoivakodin johtaja Sirpa Rissanen
Puhelin: 044 494 2770
Sähköposti: sirpa.rissanen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaavat yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/ viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asukastyytyväisyyskyselyn 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 omaavontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden lukumääriä ja niitä käydään läpi säännöllisesti yksikön palaverissa, työsuojelukokouksissa sekä johdon katselmuksissa. Tapaamisissa arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä vai vaaditaanko vielä joitakin jatkotoimenpiteitä asian suhteen. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaukset ohjaavat em. asioiden lisäksi laatuajärjestelmää yhdessä konsernitasolta tulevien yhteisten ohjeistusten, kehittämistarpeiden ja -kohteiden kanssa.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asukkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2021.

Omaavontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 10.8.2022	Sirpa Rissanen
Allekirjoitus	Nimenselvennys

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-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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 määräaikaisten omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikaisten_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

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