

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3. RISKIEN HALLINTA	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
5.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	8
5.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	8
5.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	9
5.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	10
6.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	10
6.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	11
6.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	12
6.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	12
6.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	12
6.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
7.4.1 HENKILÖSTÖ.....	14
7.4.2 TOIMITILAT	15
7.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
7.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	16
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo 247 Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2625242-5		Hyvinvointialueen nimi: Pohjois-Savon hyvinvointialue Kuntayhtymän nimi: Kuopio Hyvinvointialue: Pohjois-Savon hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Kalliohoivi			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopio			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen - vanhuksat; 32 asiakaspaikkaa.			
Toimintayksikön katuosoite Kalliokatu 2 C			
Postinumero 70600		Postitoimipaikka Kuopio	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Heli Haatainen		Puhelin 044 494 4460	
Sähköposti heli.haatainen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.4.2017 / 15.12.2022			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoito- ja siivoustarvikkeet: Pamark Ateriapalvelut: Attendo Aurinkopuiston keskuskeittiö Jätehuolto: Jättekukko.			

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Attendo Kalliohovin toiminta-ajatuksena on tarjota 32 asiakkaalle tehostettua, ympärivuorokautista hoivaa ikäihmisten hoivakodissa. Tehtävänämmä on tukea asiakasta turvalliseen, omannäköiseen arkeen huomioiden yksilöllisyys sekä ennakoiva hoito- ja palvelusuunnitelma. Päämääränä on asiakkaan kokemana hyvä elämänlaatu, joka näkyy päivittäisessä arjessa. Tarjoamme yksilöllistä hoivaa ja yhdessä tekemistä kodinomaisessa toimintaympäristössä aina saattohoitotilanteeseen asti. Toiminta-ajatus pyrkii kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä". Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuunsa parannetaan, huomioiden asukkaiden yksilöllinen eletty elämä tapoineen ja tottumuksineen. Arjen yhteisissä toiminnoissamme huomioimme asiakkaiden erilaiset tarpeet sekä toimintakyvyn päivittäiset vaihtelut. Olemme kodinomainen ympäristö, joten läheiset ovat tärkeä osa asukkaidemme arkea. Läheisillä on mahdollisuus omien voimavarojen mukaan osallistua asukkaan arkeen ja hoitoon sekä päiväohjelmiin.

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 siltä, 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. Työtyytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, jossa työntekijät tukevat toinen toisiaan ja kunnioitamme toinen toistemme vahvuuksia sekä tiimimme monimuotoisuutta.

Attendo kotimme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Nämä näkyvät konkreettisesti Kalliohovin arjessamme siten, että oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus näkyy jokapäiväisissä teoissa asukkaiden ja läheisten kanssa riippumatta ihmisen yhteiskunnallisesta asemasta, uskonnosta tai mielipiteistä. Yksilöllisyys näkyy käytännön arjessa yksilöllisten ja ennakoivien hoitosuunnitelmien toteutumisena esimerkiksi liikkumisen mahdollistavina yksilöllisinä apuvälineinä ja omannäköisen vuorokausirytmien toteutumisena. Ihmisarvon kunnioittaminen näkyy ammatillisena käyttäytymisenä kohdatessa muistisairas ihminen ja mahdollisia käyttäytymiseen liittyviä käytösoireita. Läheiset kohdataan myös tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Jokaisella asukkaalla on oma huone/koti, jonka arvo yksityisyyden kunnioittamisena näkyy päivittäin kohtauksissa. Itsemääräämisoikeus ja autonomia näkyy jokapäiväisessä kohtauksessa ruokailujen yhteydessä, asustevalintojen tekemisessä sekä mahdollisuutena kieltäytyä aktiviteeteista. Toimintaperiaatteista hyvän tekeminen ilmenee siten, että huolehdimme asukkaidemme jokapäiväisistä toiminnoista omatoimisuuteen tukien puhtaudesta, riittävästä ravitsemuksesta, sairauteen liittyvien oireiden tarkkailuna ja hoitona. Vahinkojen välttäminen näkyy hoivan arjessa mm. painehaavojen ja kaatumisten ennaltaehkäisyssä hoitotyön keinoin.

Attendo kodissa toimii nimetty asiakaskokemus -valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa asiakaskokemukseen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja käy säännöllisesti asiakaskokemukseen liittyviä teemoja keskustellen ja osallistaen henkilöstöä. Valmennuksilla on myös tärkeä tehtävä muutosmatkamme teemojen edistämiseksi, joita ovat ihmisten välisen hyvän kohtauksen muodostuminen, palautteen saaminen ja antaminen sekä 100 % vastuun kantamisesta työyhteisön viihtyvyydestä. Säännölliset ASKO-valmennukset on attendolaisille avoimeen keskustelukuluttuuriin perustuva työkalu muutosmatkamme toteutumisessa.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Attendo Kalliohoviin liittyviä mahdollisia riskitekijöitä ja niiden vastuualueet.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Laatukoordinaattori Maarit Mäntylä, Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja Heli Haatainen
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on vuosittain pakollinen henkilökunnalle. Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja hoivakodin johtaja Heli Haatainen.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit.** Hoivakodin johtaja Heli Haatainen.

Riskien hallinnan työnjako

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

Attendo Kalliohovissa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden, kts alla. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Vastuualueet käytännön arjessa:

- **Tiiminvetäjä** tunnistaa hoivakodin kehitystarpeita ja kehittää niitä yhdessä yhdenmukaiseksi Attendo organisaation, on henkilöstön tukena muutostilanteissa ja kouluttaa käytännön tarpeissa.
- **Sairauden ja terveydenhoito, infektioiden ennaltaehkäisy.** Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja
- **Lääkevastaavat** huolehtivat lääkeshoidon kokonaisvastuullisuudesta, koneellisen annosjakelun yhdyshenkilöt, lääkeperehdytys ja näyttöjen vastaanotto, lääkehoitosuunnitelman laadinta yhdessä Attendo kodin johtajan kanssa
- **RAI – vastaavat** huolehtivat lakisääteisen hoitoisuuden arvioinnin logistisoinnin, toteutumisen ja tukevat ja perehdyttävät omahoitajia. Tuotetaan yhdessä Attendo kodin johtajan kanssa RAI-arvioinnista saatavaa tietoa hoitotyöhön.
- **Apuvälinevastaavat** huolehtivat asukkaiden apuvälineiden hankinnasta ja toimivat yhdyshenkilöinä apuvälinelainaamoon, ottavat vastuun asianmukaisista apuvälineistä. Tekevät yhteistyötä fysioterapeuttien kanssa.
- **Opiskelijavastaava** logistisoi opiskelijoiden työharjoittelujaksot sekä heidän ohjaajansa. On tietoinen oppisopimusopiskelijoiden osaamisen arvioinnista yhdessä Attendo kodin johtajan kanssa.
- **Omavalvontavastaava** Attendo-kodeissa toimii laatukoordinaattori oman toimen ohessa. Laatukoordinaattori huolehtii yhdessä Attendo-kodin johtajan kanssa, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat tietoisia, mitä laatu ja laadunhallinta tarkoittaa Attendolla ja osaa työskennellä sen mukaisesti.
- **Logistiikkavastaava** huolehtii hoitotarviketilaukset ja tavarakerrosta sekä varaston yleissiisteydestä.
- **ASKO-vastaava.** ASKO-ohjelma on tärkeä osa Attendon muutosmatkaa ja sen teemoja. ASKO-keskusteluiden avulla vahvistaa työyhteisön keskustelukulttuuria.
- **Inkontinenssivastaavat** huolehtivat säännölliset tilaukset ja ohjeistavat työyhteisöä inkontinenssisuojien tarpeen määrittelemisessä ja käytössä sekä kouluttavat säännöllisesti.
- **Aktiviteettivastaavat** suunnittelevat ja kehittävät arjen aktiviteetti toimintoja kanssa, suunnittelevat ennalta kuukausiohjelmat. Tiedottavat läheisiä vuoden aikoihin liittyvistä aktiviteeteista.
- **Somevastaavat** päivittävät Attendo kodin omaa Instagram tiliä hyvän nettietiketin mukaisesti
- **Kaatumisen ennaltaehkäisyn vastuuhenkilöt** tunnistavat hoitotyön arjessa kaatumisen riskitilanteita ja hyödyntävät tiimissä kaatumisen ennaltaehkäisyn hoitotyön keinoja asukkaiden kaatumisen ennaltaehkäisemiseksi.
- **Turvallisuusvastaava** perehdyttää uudet ja vanhat työntekijät turvakävelyn avulla säännöllisesti poikkeaviin ja yllättäviin tilanteisiin osaamista paloturvallisuudesta, toiminta vesi- ja sähkökatkojen aikana,
- **TYHY-vastaava** huolehtii ja toteuttaa yhdessä Attendo kodin johtajan kanssa henkilöstön työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden lisäämiseen liittyvät hetket.
- **Sisustus- ja puutarhavastaava** vastaa Attendo kodin kodinomaisesta sisustuksesta ja vuoden ajan vaihteluihin liittyvästä hillitystä sisustamisesta. Puutarhavastaava suunnittelee yhdessä Attendo kodin johtajan ja puutarhurin kanssa terassin ja parvekkeen puutarhakauden.

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 terveystieteiden ja alueellisten infektiotutkijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/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/esiliini
 - 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
- lääkehoito: 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 (Petosen apteekki) ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemuuotokset kannattaa ennakoita ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, 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 vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa 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 myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- 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 kirjallisesti tulostettuna Sävelen työhuoneesta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Add Systems -järjestelmään. Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu- ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamalomakkeet käsitellään systemaattisesti kuukausipalaverissa henkilökunnan osallistuessa juurisyiden analysoimiseen ja ennaltaehkäisyyn keskittyen moniammatillisena työpajatoimintana.
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- ja riskien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Attendo kodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu- ja riskit 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 esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella Attendo kodin toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät Attendo kodin N-asetmalta ja tulostettuina Sävelen työhuoneen kansliasta 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 kohdistu 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 Attendo kodin palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti tiiminvetäjä-sh pitämänä kerran viikossa ja johtajan kuukausittaisissa henkilöstöpalaverissa. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Attendon työyhteisöviestinnän sisäinen tiedotuskanava on myös tiedonkulun apuväline. Työvuorojen välinen tiedonkulku ja asukkaiden hoivaan liittyvien muutoksien tiedottaminen tapahtuu päivittäisillä tiivistetyillä raporteilla.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote infotaulujen välityksellä. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse muutoksista. Läheiskirje lähetetään noin kerran kuukaudessa joko piilokopio ryhmäsähköpostin avulla tai perinteisenä kirjeenä. Yhteistyökumppaneille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa Attendo kodin omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytysmatkaa.

Attendo kodin esihenkilö

Attendo kodin esihenkilö Heli Haatainen

Omaavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Sosiaalipalvelujen omaavalvontasuunnitelma löytyy julkisesti Attendo Kalliohovin nettisivuilta sekä paperisena Kalliohovin eteisen hyllyköstä. Läheisiä ja henkilöstöä tiedotetaan omaavalvontasuunnitelman vuosittaisesta päivityksestä. Henkilöstölle sosiaalipalvelujen omaavalvontasuunnitelma on osa vuosittaista pakollista viranomaissuunnitelmien lukuvelvollisuutta. Pakollinen luettava löytyy sekä HILKKA viestin liitteenä että paperisena viranomaiskansioista. Uudet työntekijät perehdyvät omaavalvontasuunnitelmaan osana perehdytysmatkaa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asukkaan muuttaessa hänellä nimitään omahoitaja. Hoitoneuvottelu pidetään noin kuukauden sisällä asukkaan muuttaessa Kalliohoiviin. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asiakkaan sairauksia, lääkahoitoa, toimintakykyä ja tarpeita yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Lisäksi hoitoneuvottelussa käydään läpi omannäköisen elämän toiveita ja tapoja sekä tottumuksia. Hoitoneuvotteluun osallistuu asukas, läheinen, sairaanhoitaja, omahoitaja sekä lääkäri. Mahdollisuuksien mukaan myös fysioterapeutti ja Attendo kodin johtaja. Nimetty omahoitaja omahoitaja huolehtii ennakoivan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä säännöllisesti kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa hoidon tarpeiden muuttuessa. Omahoitaja huolehtii säännöllisesti tapahtuvien testien tekemisestä (MNA 2 x vuodessa, MMSE 1 x vuodessa, RAI x 2) vuosittain. Omahoitaja huomioi asukkaan palvelutarpeita kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi apuvälineiden tarpeita ja muiden tukipalvelujen tarpeita. Omahoitaja huolehtii myös säännöllisestä läheisyhteistyöstä, joka tarkoittaa vähintään kerran viikossa yhteydenpitoa tai sovitusti läheiseen asukkaan kuulumisista.

5.2.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhden 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 Päivittäminen tehdään kolmen kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Attendo kodin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Kalliohovissa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan osallistuu tarpeen mukaan ja asiakaskohtaisesti Attendon fysioterapeutti tehden kuntoutussuunnitelman.

5.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asukkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan kuuntelemalla asukkaan omia toiveita mahdollisimman pitkälle. Huomioidaan asukkaan yksilöllisyys ja toiveet esimerkiksi ruokailuissa, aktiviteettien ja omahoitaja hetkissä. Asukkaan toiveet ja päivittäinen vointi huomioidaan, kysytään asukkaan mielipidettä ja toimitaan sen mukaa esimerkiksi vaatevalinnoissa. Annetaan aikaa ja tuetaan asukasta myös omatoimisuuteen huomioiden hänen toimintakykynsä sekä voimavarat. Vahvistamme asukkaan osallisuutta, toimintakykyä ylläpitävällä toiminnalla hoitotyössä, aktivoidaan asukasta siinä, missä hän voi toimia itse omatoimisesti, ohjattuna tai autettuna. Huomioidaan asukkaan yleisvoimien ja mielialan muutokset päivissä. Hankalissa tilanteissa keskustellaan ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Hoitajina huomioimme myös asukkaan turvallisuuden ja hyvän perushoidon. Asukkaan kieltäytyessä päivittäin tapahtuvista hänen hyvinvoinnilleen ja terveydelleen tärkeistä toimista, keskustellaan asukkaan kanssa, annetaan aikaa ja asukkaan kieltäytyessä siinä hetkessä, avustamme toimet hänelle myöhemmin, kun asukas yhteistyökykyisempi. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen näkyy päivittäisissä omannäköisen vuorokausirytmien tukemisessa. Aamuvirkkuja ja illan torkkuja kunnioitetaan.

Vaikeita tilanteita käsittelemme työyhteisössä ja moniammatillisissa tiimissä keskustelemalla, kuinka toimimme asukkaan itsemääräämisoikeutta loukkaamatta, mutta kuitenkin asukkaan hyvinvoinnista huolehtien. Mietimme keinoja, kuinka voimme haastavista tilanteista selvittää: asukkaan kohtaaminen, hänen oman osallisuutensa hyödyntäminen, asukkaan luontaisen rytmien huomioiminen. Mikäli tilanne on hankala ja lääkkeettömät hoitotyön keinot eivät auta, tarvittaessa konsultoimme lääkäreitä sairauden käyttösuojien haasteita.

Muistisairaiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja mielipiteen toteutumisessa on tilanteita, jolloin tarve hyvään hoivaan ja turvallisuuteen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen voi kääntyä itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Tämänkaltaisia tilanteita käytännössä näyttyy esimerkiksi hygienian hoitoon liittyvät eettiset tilanteet verrattuna itsemääräämisoikeuteen. Näissä tilanteissa hoitotyön ammattitaito muistisairauteen liittyvien käyttösuojien hallinnassa on oleellista. Attendo Kalliohovissa huomioidaan pitkälle edennyt muistisairaus, jossa puheen ymmärtäminen ja tuottaminen voi olla hankalaa. Tällöin itsemääräämisoikeutta vahvennetaan kuvakortein ja hoitotyön kunnioittavien kohtaamisen taidoin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämälustasta VALOssa.

Attendo Kalliohovissa ikäihmisten rajoittamistoimenpiteitä ennaltaehkäistään kolmen teeman avulla; asukkaiden tuntemisella, hyvällä suunnittelulla ja ammattitaitoisella vuorovaikutuksella. Ensimmäiseksi muistisairaana tuntemisen avulla voidaan ennaltaehkäistä

rajoittamistoimenpiteitä siten, että henkilökunta tuntee asukkaan taustatiedot ja elämänhistorian, arkielämässä selviytymisen taidot ja sosiaalinen toimintakyky. Ammattitaitoisen hoitohenkilökunta ehkäisee rajoitustoimenpiteitä tunnistamalla muistisairaudesta asteeseen ja kommunikoimalla kunnioittavasti ja riittävän selkokielisesti. Hoitohenkilökunta tunnistaa ja tietää levottomuutta aiheuttavat somaattiset sairaudet, kivun ja lääkkeiden haittavaikutukset ennaltaehkäistessään rajoittamistoimenpiteitä. Lisäksi rajoittamistoimenpiteitä voidaan ennaltaehkäistä tuntemalla asiakkaan rauhoittamiseen vaikuttavat asiat tai hermostumiseen liittyviä tekijöitä kuten esim. itsensä ilmaisemiseen liittyvät vaikeudet.

Toiseksi ikääntyneiden rajoittamistoimenpiteitä pyritään ennaltaehkäisemään hyvän suunnittelun ja tarkoituksenomaisten tilaratkaisujen avulla. Muistisairaiden yksikössä lukittavilla ulko-ovilla ja aidatuilla piha-alueilla voidaan varmistaa se, että asukas saa liikkua yksikön tiloissa vapaasti mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä. Kalliohovissa ulko-ovet ovat lukittuna ja terrassin piha-alueen turvallinen liikkuminen on mahdollistettu aitauksella. Lisäksi yläkerran Tahti ja Tempo -nimisistä ryhmäkodeista on portaisiin pääsyä rajoitettu turvallisen liikkumisen vuoksi. Ikääntyneiden rajoittamistoimenpiteitä voidaan ennaltaehkäistä resursoimalla henkilöstön riittävään osaamiseen koulutuksen avulla, perehdyttämisellä ja ohjeistuksella.

Kolmanneksi ikääntyneiden rajoittamistoimenpiteitä ennaltaehkäistään asukkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten haastavien tilanteiden syntymistä. Lisäksi asukasta kohdellaan kunnioittavasti ja ystävällisesti.

Rajoittamistoimenpiteen kestoa seurataan Kalliohovissa kalenteroimalla uusimisen tarpeet. Lääkäri ja hoitajat arvioivat asukaskohtaisesti tarvetta rajoittamistoimenpiteille. Lääkäri kirjaa päätöksen pegasokseen asukkaan riskitietoihin. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun asukkaan oma hyvinvointi ja turvallisuus sitä vaati. Rajoittamistoimenpiteitä aloittaessa ollaan yhteydessä myös läheiseen ja keskustellaan rajoittamistoimenpiteistä ja kirjataan Pegasos -tietojärjestelmään. Sänkyjen laidat ja haaravyö voivat olla käytössä silloin, kun asukkaan omatoiminen liikkuminen ei ole turvallista toimintakyvyn laskun ja kaatumisriskin vuoksi. Hygienihaalaria voidaan käyttää asukkailla, joilla esiintyy eritteillä sotkemista tai riisuuntumista yleisissä tiloissa. Ovien lukitsemista käytetään joidenkin asukkaiden/ omaisten pyynnöstä oman rauhan ja yksityisyyden säilymistä vuoksi. Rajoittamisen tarvetta arvioidaan, kirjataan ja tarpeen muuttuessa rajoitteet voidaan purkaa. Tarvetta seurataan hoitajien huomioiden perusteella, lääkäri huomioi rajoitteiden päivittämisen/ uusimisen 3 kk välein asukkaiden riskitietoihin. Akuuttitilanteissa hoitajat ottavat suoraan yhteyttä lääkäriin, lääkäri kirjaa rajoittamisluvat Pegasokseen riskitietoihin. Rajoitustoimenpiteet näkyvät kuvasymboliikassa ja niiden merkitsemisellä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiain osastoon. Tilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi kuukausittaisessa palaverissa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

5.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Attendo Kalliohovissa haluamme vahvistaa, tukea ja hoivata ikäihmistä, joka meillä Attendo kodissa asuu. Työskentelemme sen eteen, että ihminen, joka meillä asuu, tuntee olevansa vaikuttamassa omaan elämään ja elävänsä omannäköistä elämää. Työskentelemme sen eteen, että asukas kokee olonsa turvalliseksi, kokee häntä kohdeltavan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukkaat osallistetaan aktiviteettien suunnitteluun.

Haluamme olla tukemassa myös läheisiä asukkaiden kanssa arjessa toimimiseen. Asukkaan muuttaessa Kalliohoiviin, järjestetään hoitoneuvottelu. Hoitoneuvottelussa käydään läpi asukkaan hoitoon liittyvät tarpeet ja toiveet ja luodaan ennakoiva hoitosuunnitelma. Hoitoneuvotteluun osallistuminen mahdollistetaan asukkaalle ja läheiselleen. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Läheiset koetaan tärkeinä ja luonnollisena osana asukkaidemme elämää ja arkea. He ovat tervetulleita vierailulle Attendo kotiin omien mahdollisuuksien mukaan terveysturvallisesti. Heillä on mahdollisuus osallistua yhteisiin toimintoihin, kuten virikehetkiin ja päiväkahvihetkille. Viikko-ohjelmat ovat näkyvillä ryhmäkotien näkyvillä paikoilla. Läheisiä tiedotetaan vuosittaisesta sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman päivityksestä sähköpostilla tai perinteisellä kirjeellä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy Kalliohovin eteisen esitehyllystä sekä sähköisesti Kalliohovin internet sivustolta.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyksimittaukset 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 palauttekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

5.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Pohjois-Savon hyvinvointialueen palveluohjauspäällikkö
Hanna Jokinen 044 718 3303
hanna.jokinen@pshyvinvointialue.fi

Attendo Kalliohovin johtaja
Heli Haatainen 044 494 4460
heli.haatainen@attendo.fi

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Antero Nissinen sosiaaliasiavastaava
Kuopion kaupunki 044 718 3308 (puhelinajat arkisin klo 9–11.30)
sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Attendo kodissamme sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä eteisen hyllykössä. Sähköisesti sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivuilta, osoitteessa: <https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään

elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omaohitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Kalliohovissa asiakkaan muuttaessa yksikköön elämänkulku, mielipuuhat, ja hyvinvointia tuottavat asiat ja omannäköiset elämäntavat kartoitetaan ja kirjataan. Hyvinvoinnin edistäminen näkyy:

- Asiakkaiden yksilöllisenä vuorokausirytmien kunnioittamisena; asiakkaat heräävät ja menevät nukkumaan omaan tahtiin. Vuorokausirytmii ohjataan, tuetaan ja seurataan sekä kirjataan riittävän levon saamiseksi.
- Perushoito hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä yksilöllinen toimintakyky huomioiden
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet ja terveyteen liittyvät mittaukset jaksotetaan ja suunnitellaan asiakkaan tottumusten mukaisesti yhdistäen päivän kuntoon.
- Ravitsemushoito rytmittää päivän kulkua, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden ja omannäköisen elämän mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisöllisiin virikkeisiin huomioiden henkilökohtaiset toiveet. On mahdollista kieltäytyä ja levätä.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (suomalainen kulttuuri, musiikkihetket, lukuhetket, askartelut tai hengellistä toimintaa ulkoilu huomioiden).

Omaohitaja osallistuu päivittäiseen toimintaan ja sen suunnitteluun sekä on yhteydessä läheisiin. Kalliohovissa järjestetään kerran viikossa fysioterapeuttien organisoima muistikuntoutus ja yksilöllisiä fysioterapeutti käyntejä järjestetään yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaan yhteistyössä läheisten kanssa.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä muita terveydentilan seurantaan liittyviä mittauksia. Tarvittaessa seurataan sekä kirjataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Lääkehoidon toteutusta ja vaikutusta arvioidaan päivittäin ja tehdään kirjauksia Pegasokseen. Lähihoitajat informoivat akuuteista huomioistaan sairaanhoitajalle, joka vie tarvittaessa huomioita eteenpäin lääkärinkierrolle. Pohjois-Savon hyvinvointialueella toimii ympärivuorokautinen sairaanhoitaja ja lääkäri konsultaatio.

Omaohitajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta ennakoivaan hoitoja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto Attendo kodin palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohitajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omaohitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. 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)

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohitaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään kolmen kuukauden 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 mittaukset asiakkaille kahdesti vuodessa. RAI -arviointeja tehdään asukkaalle myös aina toimintakyvyn muutoksissa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohitajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohitajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Kalliohovissa aamupala tarjoillaan aikaisille herääjille asiakaslähtöisesti (asukkaan oman luonnollisen rytmien ja itsemääräämisoikeuden mukaisesti) klo 5–10, lounas noin klo 12–13, päiväkahvit klo 14-15, päivällinen klo 16-17 ja iltapala n. klo 19-22 aikaan. Muutamat asukkaista haluavat juoda päiväkahvit lounaan jälkeen ja osa asukkaista on tottunut perinteiseen päiväkahvi aikaan. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Aamupala voidaan tarjoilla asukkaalle omaan huoneeseen tai oleskelutilan saliin. Kalliohovin keittiö toimii satelliittikeittiönä. Kalliohovissa on mahdollisuus ripotella suolaisia. Päivittäisestä ruokahuollosta vastaavat hoitoapulaiset Sari Anttila ja Olga Arkhipova. Ravitsemusvastaavana toimii lähihoitaja Susanna Ritvanen.

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

Ruokahuoltoa ohjaa elintarvike omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja

nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioida, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä Attendo kodin siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Kalliohovissa käsihygienian huolehtiminen on osa ammatillista toimintaa ja siihen ohjeistetaan eteisen käsiöpesupisteen luona kirjallisesti niin henkilöstölle, vierailijoille kuin läheisillekin. Asiakkaiden hygieniakäytänteistä huolehditaan päivittäisten toimintojen yhteydessä ja ruokailutilanteissa syövien asukkaiden kädet huolehditaan ja ohjataan pestyiksi. Tarvittaessa käytetään kertakäyttöisiä kosteuspyyhkeitä. Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) infektioidentiajia voidaan tarvittaessa konsultoida.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaajia kunnioittaen. Kalliohovissa on hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa Attendo kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus toimii tässä tehtävässä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienistit voivat tehdä myös kotikäyntejä Attendo kotiin.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Attendo Kalliohovin vastuulääkäri Esa Jolkkonen ja virkaajan ulkopuolella Pohjois-Savon hyvinvointialue. Lääkäri on läsnä yksikössä kahden kuukauden välein ja joka toinen viikko puhelinkonsultaationa etänä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja Attendo kodin hoitohenkilökunta vastaa määräysten toteuttamisesta, vasteen seurannasta ja kirjaamisesta sekä noudattaa saatuja määräyksiä sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävää yhteistyötä toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito hoidetaan KYSissä tai sairauden luonteen vuoksi Kuopion terveyskeskuksen päivystysyksikössä. Hoitajat kirjaavat pegasokselle hoitotyön yhteenvedon ja laittavat asukkaan mukaan kopion asukkaan kansiossa säilytettävästä hoitotahdosta sekä lääkelistasta. Attendo kodissa on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- toimintaohje

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112, josta annetaan tilanteeseen lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka säilytetään hoitajien työpisteessä. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi, mikäli on kyse henkilöstön tai vierailijan äkillisestä kuolemantapauksesta.

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. Jokaiselta asukkaalta mitataan vähintään kerran kuukaudessa verenpaine ja paino, tarvittaessa lääkärin ohjeistuksen mukaan useammin. Lääkäri on määritellyt vuosittain otettavat laboratorionäytteet. Sairaanhoitaja tai lähihoitajat ottavat laboratorionäytteet. Sairaanhoitaja vastaavat vuosilaboratorionäytteiden toteutumisesta. Asukkaan lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan arjessa ja kirjataan Pegasokseen. Tarvittaessa sairaanhoitaja tai vuoron vastuuhoitajat ovat yhteydessä lääkäriin. Lääkäri tekee lääkityksen kokonaisarvioinnin vuosittain. Ennakoivaan hoitosuunnitelmaan kirjataan verikokeiden vuosikontrollit

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Kalliohovin vastuulääkäri Esa Jolkkonen ja tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus.

6.3.5 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 Attendo kodin tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, lähihoitaja ja Attendo kodin johtaja. Lääkäri allekirjoittaa Kalliohovin lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen,

lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Esa Jolkkonen

Lääkäri vastaa lääkemuutoksista ja niiden kirjaamisesta. Lääkäri näkee asukkaat paikan Attendo kodissa yhdenkerran kuukaudessa ja kolme kertaa kuukaudessa lääkäri hoitaa kierto asiat etänä puhelimesta sairaanhoitajan kanssa. Hän tekee tarvittavat merkinnät potilastietokantaan. Sairaanhoitajan vastuulla on viedä nämä potilaan lääkelista kansioon sekä hoitajien tietoon. Viikonloppuisin sekä iltaisin myös lääkeluvalliset lähihoitajat tekevät tarvittavat muutokset. Sairaanhoitaja tulostaa uuden lääkelistan lääkekansioon ja merkitsee muutokset selkeästi. Jääkaappisäilytettävistä antibiooteista ym on selkeä ohje lääkelaatikossa asukkaan lääkkeiden kohdalla. Hoitajat seuraavat lääkemuutoksen jälkeen asukkaan vointia sekä kirjaavat potilastietojärjestelmään voinnin muutokset. Sairaanhoitaja seuraa itse omien havaintojensa pohjalta sekä kirjausten perusteella vaikuttavuutta ja tarvittaessa raportoi lääkärille jatkotarpeista. Jokaisen hoitajan vastuulla on lukea uusimmat lääkärin kommentit sekä perehtyä asukkaan lääkelistaan. Läkemuutoksista sairaanhoitaja tekee myös HILKKA-koosteen sekä tiedottaa aamuraportilla. Kirjaus, raportointi ja havainnointi ovat jokaisen velvollisuus, tällöin asukkaan lääkehoidon arvio on jatkuvaa. Vuorossa työskennellessään sairaanhoitaja toimii vuoron lääkevastaavana. Työvuorolistaan on erikseen merkattu jokaiselle ryhmäkodille oma vuoronlääkevastaava erillisellä työvuorokoodilla.

6.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Kalliohovin iäkkäiden ja muistisairaiden asiakkaiden saumattomat hoitoketjut ovat erityisen tärkeitä. Asukkaiden verikokeet otetaan tyyppillisesti maanantaisin ja näiden verikokeiden kuljettaminen ja yhteystietojen laittaminen asiakkaan näytteiden mukana varmistetaan eri toimijoiden välinen yhteistyö. Näytekuljetukset kuljetetaan pienessä ja suljetussa rasiassa ja näytteet kuljetetaan työvuoron loppuvaiheessa. Mikäli muistisairaalla asiakkaalla on tarve käyttää poliklinikka palveluita tai taksi palveluita, korostetaan erityisen tärkeäksi saattajan ja yhteistyökumppanin katkeamatonta tiedonkulkua eri toimijoiden välillä kirjallisesti ja suullisesti.

Attendo Kalliohovissa on käytössä tilaajan edellyttämä Pegasos -potilastietojärjestelmä. Pegasoksen yhteydessä on SBM-järjestelmä, jonka kautta koordinoidaan asukaspaikkojen vapautumista ja täyttöä Kuopion kaupungin kanssa. Kalliohovin muita yhteistyökumppaneita ovat Pohjois-Savon hyvinvointialueen terveyskeskus, Islab, kotisairaala, Fysio Senior, taksit, Kys poliklinikat. Lisäksi teemme sisäistä yhteistyötä Attendo Aurinkopuiston keskuskeittiön kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Kalliohovin alihankkijoina toimii kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Oy, joka hoitaa ja vastaa kiinteistön ja pihamaan kunnosta. Pihamaa on yhteinen As Oy Ukkokodin kanssa ja heidän isännöinnistensä vastaa Isännöintikulma Oy Jari Rytönen ja heidän kiinteistöhuollostansa vastaa Kuopion talokeskus. Kolmen rakennuksen pihatöitä tekee siis kaksi kiinteistöhuoltoyhtiötä omine määritelyineen vastuualueineen. Kalliohovin keittiö on satelliittikeittiö, jonka ruokahuollosta vastaa Attendo Aurinkopuiston jakelukeittiö.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Vaipat: TENA

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark

Toimistotarvikkeet: Pamark

Työvaatteet: Segers

Kiinteistöhuolto: Coor Oy

Jätehuolto: Jätekuukko Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS

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

edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.4.1 HENKILÖSTÖ

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

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

- Attendo kodin henkilöstömitoitus on 0.65 työntekijää / 32 asiakasta
- Yksikön esimies on Heli Haatainen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja Terveystieteiden maisteri, hoitotyön johtaminen.
- Yksikössä on yhteensä 1 tiiminvetäjä-sairaanhoitajaa, lähihoitajia, ohjaaja ja fysioterapeutti. Kalliohovissa on kaksi hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa ovat siivooja ja hoitoapulainen. Tarpeen mukaan akuutteihin poissaoloihin käytetään sijaisia. Öisin työskentelee kaksi yöhoitajaa.
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

a) Attendo kodin hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

a) Attendo kodin sijaisten käytön periaatteet:

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

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity 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 esihenkilö ja työntekijä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa Attendo kodin esihenkilö.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan

työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

7.4.2 TOIMITILAT

Attendo Kalliohoivi toimii kaksikerroksissa rakennuksessa. Kalliohovissa on yhteensä 32 asiakashuonetta. Huoneet ovat 22,5 m² (32kpl). Asiakas kalustaa oman asuntonsa yksilöllisesti.

Yksikössä on kolme ryhmäkotia (Tahti ja Tempo yläkerrassa ja alakerran Sävel). Tahti ja Tempo sijaitsevat toisessa kerroksessa, jossa on 22 asukaspaikkaa. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitseva Sävelessä on 10 asukaspaikkaa. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkoteissa on oma terassi ja 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 esim. silloin, kun asiakkaan 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

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista terveysturvalliset olosuhteet huomioiden.

Esim. Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkä kuin lakanapyykkiäkin. Yksikkömme hoitajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitösiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

7.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Kalliohovissa on käytössä 9Solutions -hoitajakutsujärjestelmä. Sen kautta hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Hoitajakutsujärjestelmässä

rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Hoitajille on hankittu myös hälytysjärjestelmä 9Solutionin kautta, jossa hoitajat voivat hälyttää toisilleen lisäapua käytännön työssä asukasturvallisuuden ja työturvallisuuden vuoksi. Käytössä on kulunvalvonta- ja liiketunnistimet.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna klo 18-06.30 välisen ajan ja tällöin aukaistavissa kulkutunnisteella Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten ulko-oven ollessa lukittuna. Ulko-ovilla ei ole kameravalvontaa.

Yksikön lääkehuoneessa on tallennetta tuottava kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Lääkehuoneen kameravalvonta tuottaa tallennetta, joka on tarpeen mukaan katsottavissa erillisen luvan saamisen jälkeen. Lupa saadaan Attendo farmaseutilta ja aluepäälliköltä. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Attendo Kalliohovissa käytetään teknologisia ratkaisuja asukkaiden kaatumisen ennaltaehkäisevän hoitotyön vuoksi. Liiketunnistimia on kolme ja ne voidaan sijoittaa asukkaan huoneeseen, kun hoitotyössä tunnustetaan riski kaatumiselle. Liiketunnistin lähettää asukkaan huoneesta hälytyksen hoitajien työpuhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

9Solutions puh.020 752 9055

Vastuuhenkilönä Kalliohovissa on tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus ja Kalliohovin johtaja Heli Haatainen.

heli.haatainen@attendo.fi

Puh. 044 494 4460

Kalliokatu 2 C

70600 Kuopio

7.4.4 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. Niitä säilytetään Kalliohovin N-aseamalla kohdassa laitteet.

Kalliohovissa asiakkaiden hoidossa käytetään tarvittavia apuvälineitä kuten pyörätuoleja, rollaattoreita tai henkilön siirtolaitetta. Lisäksi käytetään verenpaine- ja verensokerimittareita, saturaatiomittareita, kuumemittaria ja hoivan ergonomiasänkyjä. Asiakkaan omahoitaja, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointi- ja kalibroitteet sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Elina Chevassus elina.chevassus@attendo.fi Puh. 044 494 3577

Kalliohovin johtaja Heli Haatainen heli.haatainen@attendo.fi Puh. 044 494 4460

Attendo Kalliohoivi

Kalliokatu 2 C

70600 Kuopio

8. ASIAKAS 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 asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät Attendon sisäisestä tiedotuskanava ATSOsta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen vuosittain. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus esimerkiksi työkokeilijoille tai Tutustu ja tienaa – kampanjan – kesätyöpaikka nuorille.

Yksikössä on käytössä sähköinen Pegasos ja HILKKA -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Lähtökohtaisesti HILKKAan tehdään Attendon laatuun vaikuttavat kirjaukset ja Pegasokseen terveyteen ja sairauden hoitoon liittyvät kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Attendo Kalliohoivi
Kalliokatu 2 C
70600 Kuopio
044 494 4460
heli.haatainen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo kodin sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022 ja tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2024

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: henkilöstökokemus, asiakaskokemus ja läheistyytyväisyys

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
1.) Palauteiden antaminen ja saaminen osana henkilöstön työhyvinvointia. Pehdytys keskiöön ja osallisuus. Rentoutumishetket Ft. pitämänä. Työnohjaus.	1.) Henkilöstötyytyväisyys paranee.	1.) Vuosi 2024	1.) Attendo kodin johtaja Heli Haatainen ja tiiminvetäjä-sh. Elina Chevassus
2.) Remontti etenee ja toiminnan mukauttaminen työturvallisuus ja asukasturvallisuus keskiössä remontin keskellä.	2.) Toiminta jatkuu remontin aikana työhyvinvointi ja asukasturvallisuus huomioiden	2.) vuosi 2024	2.) Kiinteistön omistaja
3.) Asukkaan osallisuus arjen päätöksen tekoon vahvistaen omannäköistä elämää.	3.) Asukkaan kokemus osallisuudesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista lisääntyy	3.) Päivittäin arjen keskellä	3.) Koko henkilöstö
4.) Riittävä tiedonkulku ja pyykkiprosessi.	4.) Aktiivinen yhteydenpito läheisiin ja pyykkihuolto toimii asianmukaisesti	4.) Vuosi 2024	4.) Koko henkilöstö ja Heli Haatainen.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Attendo kodin vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kuopiossa 20.2.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Heli Haatainen

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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