

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ	13
4.4.2 TOIMITILAT.....	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi:
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Etelä-Suomen kotihoito Oy		Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2814712-7		Hyvinvointialue: Kymenlaakson hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo yhteisöllinen asuminen ja kotihoito Kotka		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kotka		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito; 120, kotisairaanhoido, yhteisöllinen asuminen; 50		
Toimintayksikön katuosoite Korkeavuorenkatu 13		
Postinumero 48100	Postitoimipaikka Kotka	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Anu Kuusenoksa	Puhelin 044 494 1290	
Sähköposti anu.kuusenoksa@attendo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 13.1.2023		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotisairaanhoido		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.2.2023 kotihoito 24.11.2023 yhteisöllinen asuminen	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Kiinteistöhuolto: Kotkan kiinteistöpalvelu Puutarhanhoito: Purtilora		

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

Toiminta-ajatus

Attendo Kotka yhteisöllinen asuminen ja kotihoito toimivat Korkeavuorenkatu 13:sta Kotkansaaressa hyvien kulkuyhteyksien päässä ja lähellä Kotkan palveluita. Korkeavuorenkatu 13 on ARA-rahoitteinen kerrostalo, jonka asukkaaksi voi hakeutua asuntohakemuksen täyttämällä. Kerrostalossa on 45 asuntoa. Asunnot ovat 35 neliöisiä ja varustettu pienellä keittonurkkauksella sekä kylpyhuoneella. Makuuhuone on erillinen.

Talon asukkailla tulee olla ikääntymisestä johtuvaa toimintakyvyn alenemista. Ensimmäisessä asunnon saa vähävarainen tai koditon ikääntyvä. Yksikön johtaja ja henkilökunta hoitavat asuntojen vuokraamisen ja asukasvalinnan kriteerien mukaisesti. Rakennus on täysin esteetön ja siinä on myös yhteistiloja asukkaiden oleskelua varten. Alakerran ravintolasta talon asukkaat voivat ostaa lounaan ja päiväkahvin. Lisäksi kotihoitoon asiakkaille on tarjolla tukipalveluina siivous, päivällinen kotiin kuljetettuna sekä pyykkipalvelu. Hoitajilta on mahdollista saada avustamisen ravintolassa erillisestä maksusta.

Yhteisöllisen asumisen asukkailla on mahdollisuus valita ateriakokonaisuus tarjolla olevista vaihtoehdoista: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Aamupala, päivällinen ja iltapala nautitaan omassa asunnossa hoitajien avustamana. Aamu- ja iltapala kootaan asukkaan toiveenmukaisista tuotteista, kuten puuroista, leivästä, leikkeleistä, maitotuotteista, hedelmistä, vihanneksista sekä lämpimästä juomasta, kuten kahvista tai teestä.

Korkeavuorenkatu 13:sta on mahdollista muuttaa ennen palveluntarpeen arvioinnin kriteerit täyttävää toimintakyvyn alenemista. Tällöin hoivapalvelut ostetaan itsemaksavana. Minimipalvelut asukkailla on 2 tuntia hoivaa kuukaudessa sekä yksi tukipalveluista. Hoivapaketti suunnitellaan ennen muuttoa valmiiksi, ja yksikön hoitajat toteuttavat hoivaa laaditun suunnitelman mukaisesti.

Attendo kotihoito Kotka on Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelusetelituottaja, ja palveluohjaajan toteaman palveluntarpeen mukaan asiakas voi ostaa kotihoitoon käyntejä palvelusetelillä yksikön omilta, tutuilta hoitajilta. Asiakkaalla on valinnanvapaus, ja hän voi halutessaan ostaa palvelun myös yksikön ulkopuoliselta toimijalta. Palveluseteliasiakkaiden käyntejä toteutetaan palveluntarpeen arvioinnissa ja mahdollisesti arviointijaksolla todettujen toimintakyvyn vajausten mukaisesti. Palveluseteliasiakkaat voivat halutessaan ostaa palvelua lisää itsemaksavana. Korkeavuorenkatu 13:sta asuu myös veteraaneja, jotka ovat oikeutettuja valtionkonttorin kustantamaan palveluun. Myös veteraanien palvelut perustuvat palveluohjaajan tekemään palveluntarpeenarviointiin.

Yhteisöllisen asumisen asiakkaat sijoitetaan ostopalveluna Kymenlaakson hyvinvointialueen kautta. Yhteisöllisen asumisen asukkaaksi voidaan hakeutua myös itsemaksavana.

Yksikössä on hyvät tilat yhteiselle toiminnalle, ja talon asukkaita kannustetaan viettämään aikaa yhteisissä tiloissa pitää mällä valot päällä yleisissä tiloissa ja laittamalla pelejä esille. Yhteisöllisen asumisen asukkailla suunnitellaan viikko-ohjelmat viriketoimintaa varten ja heidän sosiaalisia suhteitaan tuetaan hoitajien avustuksella. Yksikkö tekee yhteistyötä Attendon terapiapalveluiden kanssa, ja talon asukkailla tarjotaan kerran viikossa tuolijumppaa. Tuolijumppa on maksullista kotihoitoon asiakkaille. Lisäksi yksikössä vieraillee Mieli ry:n hanketyöntekijät pitämässä erilaisia viriketuokioita asiakkaiden toiveet huomioiden. Lisäksi asiakkaille on tarjolla yksilölliset saunavuorot.

Jokaisen asiakkaan palvelut räätälöidään yksilöllisesti hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Kaikille asiakkaille ja asukkaalle tehdään RAI-toimintakyvyn arvio ja toteuttamissuunnitelma. Hänen palveluitaan muokataan toimintakyvyn muutoksen mukaan, ja palveluita voidaan lisätä tai vähentää. Yksikön henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä tilaajan palveluohjaukseen, ja pyrkii heidän kanssaan yhteistyössä varmistaa, että asiakas/asukas saa aina oikeat palvelut ja oikeaan aikaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

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

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** ovat puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet, yksin työskentely, infektiot ja tarttuvat taudit

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** ovat pääasiassa lääkepoikkeamia. Suurin vaara poikkeaman synnylle on lääkkeenantotilanteet. Annetaan lääkkeet väärään aikaan, osa lääkkeistä jää antamatta, ei anneta lääkettä lainkaan, annetaan kahdet lääkkeet kerrallaan tai asiakas ei ota annettuja lääkkeitä
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** Asiakas-/asukaspaperit jäävät yleisiin tiloihin ulkopuolisten nähtäväksi. Papereita, muistilappuja, tyhjiä annosjakelupusseja putoaa taskuista tai repusta yleisiin tiloihin. GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** akuutit poissaolot toimistoajan ulkopuolella ja siihen liittyvä sijaisen hankinta sekä työnjako. Työntekijät, joiden lääkeluvat eivät riitä kaikkien asiakkaiden hoitoon. Vuorossa oltava riittävän lääkeluvan omaava henkilö.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** pääovi on auki hoitajien ollessa paikalla, mahdollisuus että ulkopuolinen tulee talon yhteisiin tiloihin. Vaara että asiakas-/asukas ei pääse ulko-ovesta sisään pääoven ollessa lukittuna. Hissin hajoaminen ja asukkaiden jääminen alakerran tiloihin.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** keskeisten henkilöiden ollessa pois, tiedottaminen yhteisistä tärkeistä asioista ei toimi. Henkilöstö ei lue viikko- ja kuukausipalaverien muistioita.

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikön henkilöstöön, palveluntuottamiseen ja tiedottamiseen liittyvistä riskeistä vastaa yksikön johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Yksikön johtaja ja/tai tiiminvetäjä huolehtii, että henkilöstö on perehdytetty työhönsä, he tietävät yksikön toimintatavat sekä toimintamallin kriisitilanteissa. Riskit ja poikkeustilanteet on kuvattu erillisissä suunnitelmissa, ja henkilöstö sitoutuu lukemaan yksikön toimintaa koskevat suunnitelmat, ja allekirjoituksellaan kuittaavat lukeneensa ja sisäistäneensä suunnitelmat. Johtaja on ohjeistanut kirjallisella ohjeella toimintamallin akuuteissa poissaoloissa. Henkilöstö osaa ilmoittaa oikea-aikaisesti ja oikealle henkilölle poissaolonsa eri vuorokauden aikoina ja viikon päivinä. Henkilöstö tietää miten ja mistä he hankkivat sijaisen poissaoloihin ja varmistavat, että asiakkaiden/asukkaiden hoiva toteutuu jokaisena päivänä.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa ensisijaisesti muun hoitohenkilöstön ohjeistamisen ja perehdyttämisen lääkehoidon osalta. Koko hoitohenkilöstön vastuisiin kuuluu tehdä poikkeamat virhetilanteissa sekä viedä viestiä osallisille virheistä. Hoitohenkilöstön vastuulla on oppia tapahtuneista virheistä ja kehittää yhdessä johtajan, tiiminvetäjän ja sairaanhoitajan kanssa toimintatapoja, jotka ehkäisevät lääkepoikkeamien toistumisen. Yksikössä työnjako tapahtuu Hilkan toiminnanohjausjärjestelmän kautta, ja asiakkaiden/asukkaiden lääkkeenannot on kirjattu käyntien sisältöön. Asiakkaan/asukkaan lääkehoidosta vastaa hoitaja, jolle lääkehoitoon liittyvä käynti on jaettu. Hoitajat lukevat joka kerta kotikäynnille mennessään, mitä hänen tehtäviinsä kuuluu ja toteuttavat asiakkaan hoivan ja hoidon käyntisisällön mukaisesti, kuitenkin arvioiden jatkuvasti asiakkaan senhetkistä tilannetta.

Koko henkilöstön tehtävänä on huolehtia, että asiakas-/asukaspaperit ja tietosuojan piirissä olevat laput eivät päädy missään tilanteessa ulkopuolisten nähtäväksi. Viestintä ja kirjaaminen tehdään ensisijaisesti suojattujen ohjelmistojen sisällä, ja kaikenlaista kirjallista viestittelyä ja muistiinpanojen tekemistä vältetään. Poikkeuksena on asiakkaan hoitoon liittyvät paperit, jotka tulee löytyä tulosteina asiakkaan kotoa. Lisäksi työnjako tulostetaan päivittäin, jotta asiakkaiden/asukkaiden hoiva voidaan varmistaa myös mahdollisessa järjestelmien kaatumistilanteessa. Kaikki asiakkaan henkilötietoja sisältävä paperi hävitetään tietosuoja-astiassa. Koko henkilöstö suorittaa kerran vuodessa GDPR-kurssin, ja he tietävät mikä tieto on tietosuojan piirissä.

Henkilöstö on sitoutunut käyttämään sisäisessä viestinnässä yhdessä sovittuja kanavia. Hilka-järjestelmää käytetään kaikessa yksikönsisäisessä viestinnässä. Palaverimuistiot liitetään viestijärjestelmään, ja henkilöstö lukee muistiot erityisesti silloin, jos eivät itse ole paikalla palaverissa.

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 asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä talon sisällä?

- 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
- Ohjeistetaan läheisiä, ettei vierailulle tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä talon sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojaumisesta.
 - 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 asiakkaan 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.
 - Kehotetaan oireilevaa asukasta pysymään omassa huoneessaan ja muistisairaat ohjataan tavattaessa siirtymään omaan asuntoonsa.
 - Mahdolliset ateriapalvelut yms. toimitetaan asukkaille asuntoonsa. Yhteisten tilojen käyttöä suositellaan välttämään.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Altistuneille suositellaan myös omassa asunnossa pysymistä ja yleisissä tiloissa liikkumisen välttämistä.
- 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 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.

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

- työntekijät suojaautuvat asianmukaisesti suojaruusteilla
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien 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 sovittu yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantamiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien 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-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 erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön omasta kansiossa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeaman havainnut henkilö tekee poikkeamailmoituksen HaiPro-järjestelmään, ja

esimies käsittelee poikkeamat sähköisesti. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Johtaja ja laatukoordinaattori käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen** tapahtuu yksikön henkilökunnalle Hiikka-järjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme viikottain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote, hoitajien kertomana kotikäynneillä sekä aulaan kiinnitettävien tiedotteiden avulla. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö Anu Kuusenoksa

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Yksikön omaavalvontasuunnitelma löytyy henkilökunnan kahvihuoneessa olevasta kansiossa. Lisäksi omaavalvontasuunnitelma löytyy yksikön nettisivuilta sekä talon ala-aulassa olevalta ikkunalaudalta. Omaavalvontasuunnitelma on myös yksikön johtajan työhuoneessa olevassa viranomaiskansiossa ja Parasta palvelua -sivustolla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaallaan 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.

Asiakkaaksi tulon prosessi alkaa tavallisesti yhteydenotolla yksikön johtajaan. Yhteydenottaja on useimmiten asiakkaan läheinen tai jokin hoitava taho, kuten asiakkaan sen hetkinen väliaikainen hoitopaikka tai esimerkiksi sosiaaliohjaus. Jonkin verran asukkaat ovat myös itse yhteydessä yksikköön. Yhteydenoton aikana keskustellaan asiakkaan nykyisestä tilanteesta ja muutossuunnitelman taustoista. Melko usein asiakas etsii ensisijaisesti esteetöntä, turvallista vuokra-asuntoa, jossa on henkilökuntaa läsnä ja josta on mahdollista saada palvelua ja apuja toiminnankyvyn heiketessä. Kun avuntarve on vielä pieni, keskustele yksikön johtaja asunonkäytön yhteydessä minimipalveluista, jotka yksikköön muuttavan tulee ottaa. Keskustelun aikana pohditaan alustavasti, mitä palveluita muuttaja ottaisi. Kun asiakas on muuttanut, tehdään ensikäynti, jonka useimmiten tekee yksikön tiiminvetäjä, ja siinä kartoitetaan mitkä asiakkaan tunnelmat ja tarpeet ovat muuton jälkeen. Sen jälkeen asiakkaalle tehdään palvelusopimus, johon kirjataan kotihoidon käynnit ja tukipalvelut. Sen jälkeen käynnit alkavat säännöllisinä ja niitä muokataan tarpeiden mukaisesti.

Jos asiakkaalla on jo kotihoidon palveluista myönteinen päätös hänen muuttaessa yksikköön, arvioi Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluohjaaja jatkuuko palvelut samalla tavalla yksikköön muutettaessa vai tarvitseeko asiakkaalle aloittaa arviointijakso, jonka suorittaa hyvinvointialueen oman tuotannon kotihoito. Arviointijakso kestää tavallisesti neljä viikkoa. Arvioinnin jälkeen palveluohjaaja määrittelee asiakkaan käyntien sisällön ja käyntien pituuden, ja asiakas saa palvelusetelin arvioinnin mukaan. HVA:n (Kymenlaakson hyvinvointialue) kotihoito antaa raportin yksikön omille hoitajille, ja käynnit aloitetaan raportin mukaisesti. Lisäksi palveluohjaaja lähettää sähköpostitse yksikön johtajalle tiedon asiakkaan palvelusetelin numerosta. Asiakas saa kotiinsa päätöksen palvelusetelin arvosta. Attendo kotihoito Kotkan hoitajat seuraavat tiivistii käyntien yhteydessä asiakkaan palveluntarvetta ja raportoi muutoksista yksikön johtajaa, joka on yhteydessä HVA:n palveluohjaukseen ja neuvottelee mahdollisesta palvelusetelin tuntimäärän nostosta.

Yhteisöllisen asumisen asukkaan tulevat HVA:n sijoittamina. Yhteisöllisen asumisen asukas saa päätöksen myönnetystä yhteisöllisen asumisen palvelusta. Sen jälkeen HVA sijoittaa asiakkaan vapaalle, kilpailutusjärjestyksen mukaiselle paikalle.

Kun asiakas/asukas on muuttanut yksikköön, valitaan hänelle omahoitaja. Omahoitaja tekee asiakkaasta/asukkaasta RAI-arvioinnin ja käyttää sitä toteuttamissuunnitelmaa tehdessään apuna. RAI ja toteuttamissuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, esimerkiksi voiminnan muutoksen jälkeen tai palveluntarvetta uudelleen arvioitaessa, sekä vähintään kuuden kuukauden välein. Palveluseteliasiakkaista sekä yhteisöllisen asumisen ostopalveluasiakkaista arvioinnit ja suunnitelmat tehdään hyvinvointialueen järjestelmiin. Itsemaksavien asiakkaiden arviointi ja suunnitelma tehdään Attendon omiin järjestelmiin.

Omahoitaja on asiakkaan asioiden asiantuntija, joka on myös ensisijainen yhdyshenkilö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Työnjaossa pyritään huomioimaan omahoitajuus ja jakamaan asiakkaan kotikäynnit omahoitajalle.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen alkaa jo siinä vaiheessa, kun asiakas etsii meiltä asuntoa. Koska asiakkaat muuttavat yksikköön omasta toiveestaan tai läheistensä kannustamana, on asuinympäristön valinta jo osa itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalle kerrotaan muuttovaiheessa mitä tukea hänen on mahdollista yksiköstä saada. Koska asuminen tapahtuu niin sanotusti normaalina vuokra-asuminen, voi asiakas itse päättää minkä verran hän viettää aikaansa yhteistiloissa vai haluaako hän olla omissa oloissaan. Minimipalvelut kerrotaan tarkasti, ja asiakas itse päättää sen jälkeen, millaista hoivaa, apua tai huomiota hän haluaa.

Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelman laatimiseen, ja hänen omat odotuksensa hoidon ja hoivan tavoitteista huomioidaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan myös silloin, jos asiakkaan valinnat eivät ole hänen oman etunsa mukaisia. Siinä tapauksessa hoitajat käyttävät ammattitaitoaan asiakkaan suostuttelussa ja vaihtoehtoisen avun tarjoamisessa. Erityisen haastavia tilanteita hoitajalle on ravitsemukseen ja lääkehoitoon liittyvät asiat silloin, jos asiakas ei suostu ottamaan apua vastaan. Yhteistyössä lääkärin ja muiden auttavien tahojen kanssa pohditaan, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus voidaan huomioida ilman, että asiakkaan hyvinvointi ja terveys ei vaarannu.

Asiakkaiden toiveiden toteuttamiseen vaikuttaa myös tilaajatahon kriteerit, joilla hoitoon myönnetään yhteiskunnan tukea. Asiakkaalla voi olla näkemys, että hän haluaa suihkuapua monta kertaa viikossa, vaikka tosiasiallisesti hänen tilanteensa ei vaadi sitä. Näissä tilanteissa hänelle on saatettu myöntää suihkuapu kerran viikossa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuuksista ostaa lisäpalveluina suihkuapua. Kotihoidossa kriteerit ja palvelukuvaus määrittelevät annettavia palveluita, eikä kaikilla ole mahdollisuutta ostaa lisämaksua vastaan apuja, joten asiakkaille tulee joskus mielikuva, ettei heidän toiveitaan kuunnella ja kaikkea heidän tarvitsemaansa ei tehdä.

Kotihoito ympäristönä sallii hyvinkin vapaasti asiakkaan elää elämänsä haluamallaan tavalla ja omassa kodissaan omannäköistä elämää. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät haasteet tulevatkin pääasiassa näkyviin silloin, kun asiakkaan toiveet ja tarpeet eivät kohtaa hoitavan tahon, tilaajatahon (hyvinvointialue) tai läheisten näkemystä. Keskustelemalla ja neuvottelemalla asiakas saa kuitenkin tuoda oman näkemyksensä esiin ja se kirjataan hänen tietoihinsa. Joissain tilanteissa voi olla mahdollista, että asiakas katsotaan kykeneväksi päättämään omista asioistaan (pääasiassa kotihoidon asiakkaiden kohdalla näin onkin) mutta hänen valintansa ovat hänelle itselleen epäsuotuisia. Tällöin asiakkaan taustoihin ja asioihin hyvin perehtynyt lääkäri ottaa kantaa siihen, miten asiakkaan tilanteesta toimitaan.

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 perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Kotihoidossa itsemääräämisoikeutta ei voi rajoittaa. Hoitohenkilökunta ei missään tilanteessa takavarikoi asiakkaan omaisuutta. Sängyn laidat voidaan nostaa asiakkaan toiveen mukaisesti, mutta on varmistettava, että asiakas saa itse laidat alas, mikäli hänen täytyy päästä vuoteesta pois. Lähtökohtana on se, että asiakkaan on päästävä pelastautumaan asunnostaan, mikäli hätätilanne, esimerkiksi tulipalo tulisi. Asiakasta ei saa lukita kotiinsa eikä hänen liikkumistaan ulos voi muullakaan tavalla rajata. Asiakkaan lääkkeet säilytetään lukullisessa laatikossa asiakkaan kotona, jos kotihoito huolehtii asiakkaan lääkityksestä. Tästä keskustellaan asiakkaan kanssa ja kerrotaan periaatteet.

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 esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön 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 potilasasiemieheen.

Kaikki poikkeamat käydään henkilökunnan kanssa läpi. Lievissä tapauksissa poikkeamat käsitellään kuukausittain kuukausipalaverissa. Välitöntä huomiota vaativat poikkeamat käsitellään samanten henkilökunnan kanssa ja sovitaan korjaustavoista. Jos kyseessä on yksittäisen työntekijän toiminta, käydään asia hänen kanssaan kahdestaan läpi esimiehen ja työntekijän välisessä puhekeskiotokeskustelussa. Vielä vakavammassa tapauksessa otetaan työnjohdolliset menetelmät, kuten kirjallinen varoitus, käyttöön. Korjaustoimia seurataan keskustelemalla, seurantalavereissa ja kysymällä asianosaisilta asiasta.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja 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 käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/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 laatuja järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

2023 loppuvuodesta järjestetyn tyytyväisyyskyselyn perustella yksikössä valittiin kehittämiskohteiksi selkeämpi tiedottaminen läheisille ja asiakkaille. Asiakkaan kokivat kyselyssä saavansa ystävällistä kohtelua ja heidän turvallisuuden tunteensa oli hyvä. Suullisissa palautteissa ja läheis- ja asiakasilloissa nousi osan asiakkaiden ja läheisten toive viriketoiminnan ja mm. ravintolatoiminnan palauttamisesta yksikköön. Yksikkö oli ennen 20.2.2023 toiminnanmuutosta palveluasumisen yksikkö, ja osa asukkaista ja läheisistä kokee muutoksen edelleen heikentäneen palveluita merkittävästi. Läheisille ja asukkailla vastattu palautteeseen, että nykyinen kotihoidon toimintamalli on erilainen vanha palveluasumisen malli, ja uusi asiakaskunta valitaan yksikköön perusteella, että he pärjäävät kotihoidon palveluilla. Muutoksen yhteydessä asukkailla tarjottiin mahdollisuutta muuttaa toiseen vastaavaa palvelua ja raskaampaa palvelua tarjoaviin ympärivuorokautisiin yksiköihin. Yksikköön on esittyy yhteistyökumppaneita mm. Attendo Terapiapalvelusta, ikääntyneille suunnatuista hankkeista ja vapaaehtoistoiminnasta. Lisäksi asukkaita on kannustettu järjestämään yhteistä toimintaa tiloissa. Saadun

palautteen mukaan on koettu, ettei asukkaat tiedä saako alakerrassa viettää aikaa ja on ihmetelty alakerran pimeyttä. Palautteeseen on vastattu ohjeistamalla henkilökuntaa, että alakerran valot on päällä ympäri vuorokauden ja yhteisten tilojen televisiota pidetään päällä ja asukkaille jätetään esimerkiksi pelejä esille.

Osalle asiakkaita palvelut tulee hyvinvointialueen kriteerien mukaisesti, eikä viriketoiminta ja ravintolapalvelut sisälly palveluun. Yksikössä pyritään myös siihen, että asiakkaiden kohtelu on mahdollisimman tasapuolista. Osa asiakkaita on vähävaraisia, eivätkä he pysty osallistumaan kalliisiin viriketapahtumiin. Tämän takia yksikköön on etsitty pienikustanteisia ja vapaaehtoisvoimin järjestettyjä virikehetkiä.

Yksikössä panostetaan vuonna 2024 pitämään yllä asiakkaiden turvallisuuden tunnetta ja varmistamaan ystävällisen ja ammattitaitoisen hoivan ja hoidon. Lisäksi uusi palvelumuoto yhteisöllinen asuminen tuo uusia mahdollisuuksia yksikön toimintaan.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo

Kirjaamon asiakaspalvelu on avoinna arkisin kello 9–15.

Käynti- ja postiosoite: Keskuskatu 19, 48100 Kotka

kirjaamo@kymenhva.fi

040 6296 630

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pirkko Haikara

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A

45100 Kouvola

puh. 040 728 7313

Puhelinaika ma-to.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä hoitajien toimiston ikkunassa.

Sosiaaliamiehen 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 HaiPro-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen toteuttamissuunnitelma, 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.

Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään räätälöimällä hänelle yksilöllinen palvelupaketti. Ensisijaisesti pyritään siihen, että asiakas tekee itsenäisesti ne arkiset toimet mihin hän vielä turvallisesti kykenee. Asiakasta kannustetaan huolehtimaan omista päivittäisistä toimistaan niin pienillä avuilla kuin mahdollista. Esimerkiksi aamupalan valmistuksessa voidaan jättää tarvikkeet esille ja antaa asiakkaan itse valmistaa ne. Hoitajat pyrkivät mukauttamaan omaa toimintaan asiakkaan muuttuvien tarpeiden mukaisesti, kuitenkin kotihoidon palvelukuvausta noudattaen.

Asiakkaat, jotka eivät itse pääse liikkumaan tai eivät muuten pysty tapaamaan muita ihmisiä, voidaan ohjata esimerkiksi ruokailuiden yhteydessä istumaan muiden seuraan. Jos asiakas haluaa ruokailla omassa rauhassa asunnossa, tarjotaan siihenkin mahdollisuus. Jokaisen asiakkaan kohdalla tilanne ja kokonaisuus arvioidaan yksilöllisesti. Omahoitaja on oman asiakkaansa tilanteen asiantuntija, ja hän tunnistaa muutokset asiakkaan toimintakyvyssä ja hyvinvoinnissa ja reagoi niihin tiimin tuella.

Sairaanhoitaja osallistuu asiakkaiden hoitoon ja hoivaan muiden hoitajien rinnalla, mutta kantaa päävastuun asiakkaiden lääkehoidon sekä sairaanhoidollisen avun tarpeen koordinoinnista ja seurannasta.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksivälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo kotihoito Kotkassa ruokahuolto on järjestetty seuraavien vaihtoehtojen avulla.

Kotihoidon asiakas voi ostaa tukipalveluna alakerran ruokalinjastolla tarjottavan lounaan. Lounas tulee arkena lämpimänä Hovinsaaren keskuskeittiöltä, ja hoitajat nostavat sen linjastolle tarjolle. Alakerran ruokalassa tarjotun lounaan ruokailu ei sisälly palveluseteliin, joten lounaalla apua tarvitsevat asiakkaat voivat ostaa avustamisen erillisenä tukipalveluna. Lounaaseen kuuluu myös päiväkahvi ja sen ohessa kahvileipä. Asiakkaat voivat nauttia kahvin lounaan yhteydessä tai omatoimisesti myöhemmin. Asiakkaat voivat lisäksi ostaa kylmänä päivällisen, joka kuljetetaan kotiin ja lämmitetään kodissa joko omatoimisesti ja hoitajien kotikäynnillä.

Asiakkaat voivat halutessaan ottaa aterioiden kotiinkuljetuksen myös läheisten lounasravintoloiden tai Foodoran kautta. Osa asiakkaista valmistaa itse ruokansa, osa ostaa valmisruokia kaupasta tai osalle ruoat valmistaa läheiset. Kotihoidon tehtävänä on sovitusti lämmitteä ja tarjoilla ruoat asunnoissa. Käynnit suunnitellaan toiminnanohjauksjärjestelmään siten, että ateriatilat ovat asiakkaan toiveiden ja hyvän ravitsemuksen mukaiset.

Aamiaisen, illallisen ja mahdolliset välipalat asiakas hankkii itse joko kotihoidon mahdollistavan kauppakassipalvelun kautta, itse asioiden tai omaisten avustuksella. Asiakas voi myös ostaa itsemaksavana asiointiapua kotihoidolta, jos he tarvitsevat saattajan kauppaan. Kotihoidolta voi saada käynnit aterioiden valmisteluun ja tarjoiluun, jos tarve siihen on katsottu palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä tai vaihtoehtoisesti itsemaksavana.

Yhteisöllisen asumisen asukkaalle kuuluu heidän palveluunsa ateriat yksikön toimesta. He saavat valita heille sopivan paketin aterioista. Lounas, päiväkahvi ja päivällinen heille järjestetään keskuskeittiön kautta. Aamupala ja iltapala tilataan heille heidän toiveidensa, mieltymystensä ja ruokavalioidensa mukaisesti yksikköön ja toimitetaan heidän kotiinsa kuten kauppapalvelussa toimitaan. Hoitajat valmistavat ateriat asunnoissa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: 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.

Ruokahuoltoa ohjaa 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. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, 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.

Yksikön ravitsemusvastaava on lähihoitaja Janne Karhunen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä on käsienpesupisteitä mm. ruokalan yhteydessä ja käsidesiä ja hanskoja on käytävillä ja hississä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaajia kunnioittaen

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.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Palveluseteliasiakkaille kuuluu hyvinvointialueen järjestämä sopimuslääkäri. Itsemaksavat asiakkaat hyödyntävät terveyskeskuksia ja yksityisiä lääkäriasemia. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaala hoitaa heidän asiakkaiskseen ohjattujen, mm. palliatiivisten asiakkaiden, sairaanhoidollisia tehtäviä, kuten IV-tiputuksia. Lisäksi saattohoidossa asiakkaalle voidaan lainata kotisairaalaista kipupumppu tai imu.

Kiireellinen sairaanhoito: Yksikön lähin päivystävä sairaanhoito löytyy Kymenlaakson keskussairaala. Päivystykseen lähetetään joko ensihoitoyksikön arvion jälkeen tai sairaanhoitajan arvioitua tilanne päivystysnumerossa 116 117.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita.

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. Asiakkaiden terveyttä seurataan säännöllisesti kotihoidon käyntien yhteydessä. Verenpainetta, painoa, verensokeria yms. mittauksia tehdään yleisesti ottaen lääkärin antaman seurantavälin mukaisesti. Tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden lääkitystä ja sen vaikutusta seurataan kotikäyntien yhteydessä, ja erityisesti silloin kun asiakkaalle on tehty lääkemuutoksia. Asiakkaan voinnista kirjataan potilastietojärjestelmään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelupäällikkö Aija Jacobsson

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja, sairaanhoitaja, tiiminvetäjä sekä palvelupäällikkö. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitaja Marina Cherniakilla ja aluepäällikkö Aija Jacobssonilla, jotka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Mikko Hyväri

Monilla asiakkaista on käytössä muistilääke, jokin verenkierron häiriöön liittyvä tai kipulääkitys. Yhdellä asiakkaalla on insuliinihoitoinen diabetes. Lisäksi asiakkailla on erilaisia lääkelaastoreita, silmätippoja ja inhaloitavia lääkkeitä käytössä.

Attendo kotihoito Kotkassa vaaditaan työntekijöiltä vähintään luonnollista tietä annettavan, valmiiksi annostellun lääkkeen antolupa. Tämän lisäksi lähihoitajilla tulee olla lupa antaa PKV-lääke. Lisäksi osalla lähihoitajista tulee olla lupa jakaa lääkkeet annoskohtaisesti sekä insuliinipistolupa. Yksikön sairaanhoitajalla tulee olla rokotuslupa.

Yksikössä tulee olla jokaisessa vuorossa hoitaja, jolla on insuliinipistoon oikeuttava lupa sekä PKV-lääkelupa. Yksikössä on tavoitteena, että kaikilla vuorossa olevilla on lääkkeenantolupa. Mikäli vuorossa on hoitaja, joka ei ole vielä saanut suoritettua lääkelupiaan, ei hän osallistu lääkehoitoon. Silloin toinen vuorossa oleva hoitaja tekee erillisen lääkkeenantokäynnin. Yksikön johtaja vastaa työvuorosuunnittelulle, että riittävä määrä lääkeluvallisia hoitajia on vuorossa. Lisäksi Hilkan toiminnaohjausjärjestelmässä käynnit jaetaan niin, että asiakkaan käynnin tekee hoitaja, jonka lääkeluvat vastaavat asiakkaan lääkehoidon vaativuutta. Yksikössä ei ole käytössä lääkevastuuvuoroja, vaan jokainen hoitaja huolehtii kotikäynnin yhteydessä asiakkaan lääkehoidosta ja vastaa asiakkaan lääkehoidon turvallisuudesta.

Sairaanhoitajalla on keskeinen rooli yksikön lääkehoidossa.

- Vastaa lääkehoidosta ja yksikön ohjeiden mukaisesti lääkärin kanssa tapahtuvasta yhteistyöstä, esim. lääkärin kierrot.
- On ensisijainen yhteyshenkilö lääkärin konsultaatiota vaativissa asioissa
- Huolehtii asiakkaiden lääkelistojen ajantasaisuudesta ja että lääkemuutokset on tehty
- Huolehtii asiakkaiden rokotukset
- Pääsääntöisesti huolehtii asiakkaiden laboratorionäytteiden ottamisesta, mm. verinäytteet
- Ohjeistaa ja seuraa erityistoimenpiteitä vaativien hoitojen toteutumista (esim. haavanhoidot, saattohoito)
- Huolehtii uusien työntekijöiden perehdyttämisestä lääkehoitoon
- Ottaa vastaan lääkehoitosuunnitelman mukaiset osaamisen varmistamiseen liittyvät näytöt. Sairaanhoitaja voi myös mm. antaa tukiopetusta LOVE lääkeosaamisen takaamiseksi yksikön työntekijöille
- Päivittää yhdessä yksikönjohtajan ja/tai tiiminvetäjän kanssa lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuodessa
- Huolehtii asiakkaiden lääkekaapin siistimisestä ja vanhentuneiden lääkkeiden hävittämisestä säännöllisesti ja ajantasaisesti yhteistyössä asiakkaan omahoitajan kanssa
- Varmistaa lääkejääkaapin ja -huoneen lämpötilaseurannan toteutumisen ja perehdyttää muun henkilökunnan
- Työpaikan kehittämiseen liittyvät tehtävät, jotka ovat selkeästi asiakastyön ulkopuolella pitkäkestoisesti

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo kotihoito Kotka tekee yhteistyötä monien toimijoiden kanssa. Kotihoidon palveluohjaus on suurin yksittäinen yhteistyökumppani. Yksiköllä on nimetty palveluohjaaja hyvinvointialueen puolelta. Häneen ollaan yhteydessä, kun yksikköön on muuttamassa uusi, kotihoidon palvelua tarvitseva asiakas tai joku nykyisistä asiakkaista voisi täyttää palvelusetelin kriteerit. Yhteistyötä tehdään pääasiassa johtajan ja palveluohjaajan kesken. Asiakkaiden henkilötietoja sisältävä sähköposti lähetetään turvapostina. Kiireelliset asiat pyritään hoitamaan puhelimitse. Lisäksi palveluohjauksen puolelta yhteistyötahona on veteraanien palveluista vastaava ohjaaja.

Gerontologisen sosiaalityön ohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat jonkin verran yksikköön yhteydessä, ja heidän kauttaan yksikköön on muuttanut muutamia asiakkaita. Sosiaalityön lisäksi asiakkaiden edunvalvojat ovat linkki, kun asiakkaan muutto suunnitellaan, hänelle aloitetaan palveluita tai asiakkaan taloudellisissa asioissa on jotain selvittelyä vaativaa. Edunvalvontaan lähetetään asiakkaalle tulleet laskut tmv. skannattuna ja turvasähköpostin liitteenä.

Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla hoitajan linkki perusterveydenhuoltoon on Kymenlaakson hyvinvointialueen puhelinpalvelut hoitava Kaiku24. Koska itsemaksavien asiakkaiden kohdalla ei ole käytössä potilastietojärjestelmää, hankitaan tieto asiakkaiden lääkityksistä, labrakokeista ja muista tiedoista Kaiku24:n kautta.

Asiakkaat saapuvat ja siirtyvät hoitoon monien eri hoitavien tahojen kautta. Kymenlaaksossa on asiakkaiden lyhytaikaista hoivaa tarjoavia yksiköitä, kuten Hoiku, joka on kuntoutuskeskus, joka sijaitsee Haminassa. Hoikuun siirrytään jatkokuntoutukseen erikoissairaanhoitosta Kymenlaakson keskussairaalaan ja perusterveydenhuollon sairaaloista Haminassa, Karhulassa ja Ratamokeskuksessa potilaskoordinaattorin ohjaamana sekä koti- ja omaishoidon asiakas- ja palveluohjaajien kautta. Karhuvuorikodin kotiutusyksiköt sekä Karhulan sairaala, jossa olevilla kahdella vuodeosastolla toteutetaan kuntouttavaa vuodeosastohoitoa erikoissairaanhoitosta tai päivystyksestä jatkohoitoon siirtyville potilaille. Yhteydenpito kyseisiin yksiköihin tapahtuu pääasiassa hoitajien puhelinraporteilla. Hoikusta tulee myös kyselyitä turvasähköpostin kautta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet yksikköön toimittaa Pamark. Kiinteistöhuollosta vastaa Kotkan kiinteistöpalvelu ja puutarhanhoidosta Purtilora.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta 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 kirjataan Hai-pro-järjestelmään. **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa järjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön mitoitus perustuu asiakkaiden tarvitseman hoivan määrään. Työnjako tehdään Hiikka-toiminnanohjausjärjestelmään, josta on nähtävissä suunniteltujen töiden prosentti kunkin työntekijän kokonaistyöajasta.

-Yksikön esihenkilö on Anu Kuusenoksa, joka on koulutukseltaan geronomi AMK.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 1 tiiminvetäjä/lähihoitaja, 6 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 1 hoiva-avustaja, joka opiskelee oppisopimuksella lähihoitajaksi. Avustavaa henkilökuntaan kuuluu siistijä.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön vakituisilla tuntityöntekijöillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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 rekrytointin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö tai tiiminvetäjä. 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 alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön 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 täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo kotihoito Kotka toimii viisikerroksisessa senioritalossa Korkeavuorenkatu 13:sta Kotkassa. Korkeavuorenkatu 13:sta sijaitsee Kotkansaareissa, kävelymatkan päässä palveluista. Talo on täysin esteetön, hissillä pääsee kaikkiin tasoihin, raskaat ovet aukeavat kynnärpäpainikkeella eikä yksikössä ole kynnyksiä. Pihapiirissä on pieni alue varattuna ulkona oleskelulle. Asiakkaat asuvat omilla kodeissaan, jotka ovat 35 neliöisiä, niissä on keitonurkkaus, kylpyhuone ja erillinen makuuhuone. Osassa asuntoja on etelään aukeava lasitettu parveke, osassa ranskalainen parveke eli tuuletusparveke. Rakennuksen pohjakerroksessa on ruokailutila ja ruokalinjasto. Lisäksi rakennuksessa on pesutupa, joka on asukkaiden käytössä ilmaiseksi. Alakerrassa on myös pieni kuntosali, joka on vapaasti asiakkaiden käytössä.

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.
- 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). 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 yhteisissä tiloissa.

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

Yksikön asiakkailta on palvelusta riippuen erilaisia vaihtoehtoja turvapuhelimelle. Asiakkaat, joilla on todettu kotihoidon tarve hyvinvointialueen palvelutarpeenarvioinnilla, voivat saada hyvinvointialueen turvapuhelinjärjestelmän, jossa hälytykset ohjautuvat hyvinvointialueen turvatiimille. Turvatiimi hoitaa hälytyskäyntejä. Turvapuhelimen lisäksi on mahdollista saada myös ovihälytys, joka voidaan ohjelmoida hälyttämään esimerkiksi kello 21 – 7, kun hoitajat eivät ole paikalla. Tällöin oven avaus laukaisee hälytyksen ja turvatiimi tekee turvakäynnin asiakkaan luo.

Asiakkaat, joille hyvinvointialueen turvapuhelin ei kuulu, voivat hankkia turvapuhelimen ja turva-auttajakäynnin Agapen kautta. Agape Palvelut Oy on perheyritys, joka on tuottanut turvapuhelinpalveluja Kotkassa ja Pyhtäällä jo vuodesta 2012.

Yhteisöllisen asumisen asiakkaalla on järjestettynä yöllinen avuntarve XXX

Yksikössä ei ole kulunvalvontaa. Ulko-ovi on poissa lukosta hoitajien ollessa paikalla kello 7 – 21. Näin varmistetaan, että asiakkaat eivät erehdyksissään jää ulos, vaan heillä on ulkoilun jälkeen aina mahdollisuus päästä lämpimiin sisätiloihin. Ulko-ovi aukeaa katoksessa olevassa tolpassa sijaitsevaa kyynärpääpainiketta painaen. Hoitajat lukitsevat ulko-oven työvuoron päättyessä. Sen jälkeen pääovesta pääsee kulkemaan avaimella. Vieraille on ulko-ovella ovikello, jota painamalla asukas saa vieraaseen näkö- ja ääniyhteyden.

Turvallisuuden ja hälytyslaitteiden toiminnasta vastaa koko työyhteisö. Turvapuhelin hälytysrannekkeita testataan kotikäyntien yhteydessä ja siten varmistetaan niiden toimivuus.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälineiden tarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinepalveluun saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Osa apuvälineistä vaatii kirjallisen suostuksen, ja niistä on oltava yhteydessä hyvinvointialueen kotikuntoukseen. 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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Anu Kuusenoksa

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset Valo-järjestelmästä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä Hilkka sekä LifeCare- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kaikki asiakaskäynnit kirjataan Mobiili-Hilkan kautta asiakaskäynnin yhteydessä. Käynnit näkyvät pöytäkoneversiossa samalla tavalla kuin ne kirjattaisiin sen kautta. Itsemaksavista asiakkaista kirjataan vain Hilkka-järjestelmään. Palveluseteliasiakkaiden ja veteraanien käynnit kirjataan myös LifeCare-järjestelmään. Yhteisöllisen asumisen käyntikirjauksista on määritelmä mitkä käynnit kirjataan sosiaali- ja mitkä terveysalan järjestelmään Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

sekä

Yksikön johtaja Anu Kuusenoksa

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 omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

HaiPro-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 laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Otetaan käyttöön asiakastiedote.	Asiakkaat saavat tietoa yksikön toiminnasta.	Tammikuu 2024 – joulukuu 2024	Yksikön johtaja sekä muu henkilökunta
Jatketaan viikkopalaverien pitämistä johtaja vetoisina	Henkilöstön vuorovaikutuksen kehittäminen	Viikoittain	Yksikön johtaja ja tiimivetäjä
Omahoitajat selvittävät toteuttamissuunnitelman yhteydessä, kuinka usein omaiset toivovat yhteydenottoa.	Omaiset saavat enemmän tietoa asiakkaan kuulumisista	toukokuu 2024	Omahoitajat

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kotka 10.1.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Anu Kuusenoksa

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.