

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

ATTENDO LAANIITTY

06.03.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
3. RISKIEN HALLINTA.....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	9
5.2. PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	10
5.3. ASIAKKAAN KOHTELU	10
5.4. ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	13
5.5. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	14
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
6.1. HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	15
6.2. RAVITSEMUS	17
6.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	18
6.4. TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	18
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	21
7.1. HENKILÖSTÖ	21
7.2. TOIMITILAT.....	23
7.3. TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	24
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	25
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Hämeenlinna
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy	Kuntayhtymän nimi: Oma Häme
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Hyvinvointialueen nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Laaniitty	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kanta Hämeen hyvinvointialue Sibeliuskatu 2 13100 Hämeenlinna	
Vammaispalveluiden asiakasohjausyksikkö Ansarikuja 1, 13130 Hämeenlinna puh.03-621 5076	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen, 15 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Laaniitynkatu 17	
Postinumero 13210	Postitoimipaikka Hämeenlinna
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Marika Saari- Thurén	Puhelin 044 494 3396
Sähköposti marika.saari-thuren@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) alkuperäinen 30.6.2014, muutoslupa 20.4.2022	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen 15 paikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 4.6.2014	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.6.2014
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Laaniityn palvelukodissa asukkaille tarjottavat ateriat valmistetaan Attendo Päivärinteen keskuskeittiössä. Elintarvikkeet tilataan Meira Novan tukusta, josta tulee kuorma kaksi kertaa viikossa kodille. Tarvittaessa lisäyksiä esimerkiksi elintarvikkeisiin tms. voidaan hakea lähikaupasta. Laaniityn 1x viikko siivouspalvelu Ghagua tekee viikkosiivouksen, sekä muina päivinä Laaniityn ohjaajat huolehtivat siivouksesta Hygieniä- hoiva ja siivoustuotteet yksikköön toimittaa Pamark. Hälytysjärjestelmää ylläpitää Anvia Security Oy. Kiinteistöhuolto Coor toimii palvelujen tuottajana. Attendon hankintatiimi neuvottelee eri tuotteiden hankintapaikat ja sopimustoimittajat, joiden kautta erilaisia tuotteita/palveluita tilataan kodille. Asukkaiden vapaa-ajantoiminnassa hyödynnetään eri yhteistyökumppaneita.	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Attendo Laaniityn palvelukodissa tarjotaan tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille asiakkaille. Laaniityssä on 15 asukashuonetta. Asukkaat ovat pääasiassa hämeenlinalaisia, mutta asukkaaksi voi tulla Laaniityyn myös muista

kunnista. Attendo Laaniityn palvelukoti on erikoistunut vaikeimmin kehitysvammaisten hoito- ja ohjaustyöhön. Attendo Laaniityssä voi asua elämänsä loppuun saakka, ellei tarvitse sairaanhoidollista apua. Saattohoidosta sovitaan erikseen lääkärin kanssa yhteistyössä, jotta tarkoituksenmukaiset palvelut voidaan järjestää kodille. Asukkaiden perusterveydenhoito on järjestetty terveysasemalla. Hämeenlinnassa kehitysvammaisten terveydenhuollollisissa asioissa voidaan konsultoida kehitysvammasairaanhoitajaa. Asukkaiden palveluun kuuluu päivittäinen hoito- ja ohjaus, hyvät ravitsemussuositukset täyttävä ruoka sekä turvallinen asuminen omassa kodissa, sekä asukkaiden yksilöllisten mielenkiinnon kohteiden tarjoaminen ja rohkaisu kokeilemaan uusia asioita.

Attendo Laaniityssä turvaamme kehitysvammaisille asukkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla elämänalueilla. Jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi niin, että ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Ihmistä kannustetaan itsenäisyyteen sekä omaan päätöksentekoon tavoitteena elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja osallisuutta vahvistaen.

Jokaiselle asukkaalle tehdään omaohjaajien toimesta palveluiden toteuttamissuunnitelma, jossa asukkaan tarvitsema apu, tuki ja ohjaus on kuvattu. Palveluiden toteuttamissuunnitelma tarkistetaan puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa kuvattuja asioita seurataan arjessa, ja kirjataan kuvattujen asioiden seurantaan tai tapahtuneita muutoksia asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden vahvuuksia ja yksilöllisiä toiveita on kartoitettu elämänlaadun check-listan avulla, ja arjessa pyritään järjestämään mielekästä tekemistä asukkaiden omien mielenkiinnon kohteiden mukaan. Asukkailla voi olla oma päivästrukturi, joka auttaa asukasta hahmottamaan päivän kulkua. Osa asukkaista käy viikoittain päivätoiminnassa kodin ulkopuolella. Asukkailla on henkilökohtaisia avustajia, joiden kanssa asukkaan toiveiden mukaista toimintaa toteutetaan. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka asukas saa sisustaa mieleisekseen. Useammat asukkaista viihtyvät oman huoneen sijaan myös yhteisissä tiloissa, joissa on mahdollista tavata muita kodin asukkaita. Tarvittaessa asukkaalle nimetty omaohjaaja on asukkaan tukena valintojen tekemisessä ja uusien asioiden kokeilussa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat Attendon 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.

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

.Attendo Laaniityssä toimii ASKO-valmentajana Jarmo Flink. Hänen tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen kodin arkeen. Asko- valmentaja käy yhdessä työyhteisön kanssa neljä kertaa vuodessa asko -keskustelut, jossa kodin toimintaa ja sen laadukkuutta arvioidaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Pohdinnoista tehdään muistio, joka tallennetaan laatujärjestelmään. Keskusteluiden pohjalta mietitään työntekijöiden kanssa konkreettisia keinoja, joilla voidaan toiminnan laadukkuutta kehittää eteenpäin.

Arvojen mukaisia toimintaperiaatteita Laaniityn palvelukodissa ovat myös asukkaiden hyvä perushoito ja asiantunteva ohjaus. Vaikeimmin kehitysvammaisten hoito- ja ohjaustyössä korostuu asukkaan ja ohjaajan välinen vuorovaikutus ja pieniinkin vuorovaikutusaloitteisiin vastaaminen. Asukkailta pyritään saamaan tietoa niistä asioista, joista hän pitää ja hänelle tarjotaan sellaisia asioita arjessa. Asukkaiden toimintakykyä pyritään tukemaan kaikissa sellaisissa asioissa, joihin asukas jollain tasolla pystyy itse osallistumaan. Asukkaiden annetaan ensin yrittää itse ja ohjauksen avulla kannustetaan toiminnassa. Jos asukas ei johonkin asiaan tuesta huolimatta itse pysty, hänelle annetaan siihen tarvittava apu. Työyhteisössä saa aina apua työkaverilta sitä tarvitessaan. Ammatillisuutta ja asiantuntijuutta vahvistetaan henkilökunnan säännöllisellä kouluttamisella, ja siihen suhtaudutaan myönteisesti. Osa työntekijöistä käy myös omaehtoisessa koulutuksessa.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma-valvonta 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

Sosiaali- ja terveysalan vetovoimaisuus ei ole paras mahdollinen, ja Laaniityn asiakaskunta asettaa henkilöstölle erityisiä vaatimuksia. Henkilöstöön liittyvä suuri riski onkin ammattitaitoisen henkilöstön saamisessa, niin vakituisiin toimiin kuin sijaisuuksiinkin. Henkilöstöön liittyviä riskejä voivat olla myös esimerkiksi puutteellinen perehdyttäminen. Vastuu perehdyttämisprosessista on yksikön esimiehellä. Hän huolehtii, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Uusi tai pitkään työstä pois ollut työntekijä perehdytetään yksikössä asukasasioihin sekä ohjaajan tehtäviin sovitun perehdyttäjän toimesta ja sähköisessä perehdytysympäristö Valossa, sekä lääkehoitoon sairaanhoitajan/ kokeneen lähihoitajan toimesta erillisellä perehdytyslomakkeella. Yksikön esimiehen huolehtii, että perehdytysprosessi on käyty läpi.

Laaniityssä töitä tehdään kolmessa vuorossa, työ on raskasta fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Yövuorot ja vuorotyö ovat riski, jota ei kuitenkaan ympärivuorokautisessa yksikössä voida täysin poistaa. Yksintyöskentelyyn yövuoroissa on selkeät toimintamallit ja turvallisuusohjeistukset. Vaara- ja uhkatilanteet pyritään ennakoimaan niin pitkälle kuin mahdollista säännöllisillä riskikartoituksilla. Infektioita ja tarttuvia tauteja ennaltaehkäistään hyvällä hygieniaoasamisella ja koko henkilökuntaa koskevalla rokotesuojalla. Henkilökunnan jaksamiseen pyritään vaikuttamaan säännöllisillä palavereilla, vuosittaisilla kehityskeskusteluilla, työhyvinvointiin ja työn kehittämiseen liittyvillä kehittämisspäivillä sekä tarvittaessa työnohjauksella. Työterveyshuollon kanssa tehdään

tiivistä yhteistyötä, ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa otetaan huomioon näitä yllä mainittuja työn haittatekijöitä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

Attendo Laaniityn lääkehoitosuunnitelma on allekirjoitettu ja hyväksytty lääkäri Tuomas Kangastalon allekirjoituksella 05/2023. Lääkitysturvallisuudesta Laaniityssä vastaa sairaanhoitaja/ kaikki lääkeluvan suorittaneet lähihoitajat yhdessä palvelukodin johtaja Marika Saari-Thurén'in kanssa. Lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna lääkehoidon vastuut, kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajien tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, sekä ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti tilanteiden varalle.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit

Tietosuoja- ja tietoturva-asioita käsitellään ensimmäisen kerran uuden työntekijän tullessa työ sopimusta kirjoitettaessa. Työsopimuksessa on kohta vaitiolovelvollisuudesta, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Jokaiselle työntekijälle luodaan omat käyttäjätunnukset tietokoneelle sekä asiakastietojärjestelmiin. Työntekijällä on käytössään sen asukkaan tiedot, jonka asioita hän työssään tosiasiallisesti hoitaa. Kaikki asukastiedot säilytetään toimistossa lukittujen ovien takana, jolloin sivullisilla ei ole niihin pääsyä. Tietosuojaan liittyvä GDPR-koulutus on pakollinen jokaiselle henkilökunnasta, koulutus päivitetään vuosittain. Asukasasioista puhuttaessa on pidettävä huolta koko ajan siitä, ettei muut asukkaat kuule asioita.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

Attendo Laaniityssä työskentelee aamuvuoroissa arkisin ohjaajia pääsääntöisesti 4-5. Iltavuorossa ohjaajia on pääsääntöisesti myös 4-5. Yövuorossa ollaan yksin. Sairaanhoitajan työaika sijoittuu pääasiassa arkipäiviin. Pääosa ohjaajista on lähihoitajia, tai lähihoitajaoppisopimusopiskelijoita lisäksi 1 Laaniityn ohjaajista on koulutukseltaan sosionomi. Kaikissa vuoroissa tulee olla työssä ainakin yksi lääkeluvat omaava ohjaaja/ lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Henkilökunnan tehtävänkuvaukset löytyvät perehdytyskansista sekä perehdytysalusta Valosta. Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, jolloin työntekijän äkillinen sairastuminen vaikuttaa aina muiden työntekijöiden työvuoroihin. Sijaisen saaminen äkillisiin poissaoloihin on välillä haastavaa huonon sijaitilanteen vuoksi. Jos sijaista ei saada, vakituinen henkilökunta tekee vuoroja. Avoinna olevia vakituisia toimia ei aina välttämättä saada heti täytettyä, mikä voi aiheuttaa toiminnan sujuvuudessa haasteita.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit

Laaniityn ulkopiha ja sisätilat on suunniteltu ja rakennettu asukasryhmän tarpeita silmällä pitäen, huomioiden asukkaiden liikkumisen haasteet sekä asukkaiden turvallisuus. Tilat ovat varusteltu sprinkler-laitteistoin ja muita sammuttimia on riittävä määrä. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 8/2023. Henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti turvallisuuskoulutuksin ja alkusammutusharjoitteluin, viimeksi koulutus henkilökunnalle on ollut yksikössä 3/2023, seuraava koulutus on suunniteltu olevaksi 4/24. Apuvälineiden käyttö opastetaan perehdytyksen yhteydessä ja apuvälineet huolletaan säännöllisesti. Yksikössä on nimetty apuvälinevastaava. Työterveyshuollon kanssa on kartoitettu asukkaiden siirto- ja nostotilanteiden turvallisuutta 02/2022 järjestetyssä koulutuksessa henkilöstön kanssa. Asukkaiden mieltymysten ja käyttäytymisen tuntemisella ja asioiden ennakkoinnilla pyritään ehkäisemään tapaturmia ja uhkaavia tilanteita.

Tiedottamiseen liittyvät riskit riskit

Attendo Laaniityn henkilökunta tekee kolmivuorotyötä, mikä aiheuttaa osaltaan helposti katkoksia tiedonkulkuun. Asukasasioissa tiedonkulkua pyritään edistämään selkeillä merkinnöillä asukastietojärjestelmään. Vuorojen vaihteessa raportoidaan asukkaiden asioita myös suullisesti. Tiistaisin Laaniityssä pidetään viikkopalaveri, jossa voidaan käydä läpi asukasasioita. Palaveriin osallistuu paikalla oleva henkilökunta ja palaverista kirjataan muistio, joka laitetaan kaikkien työntekijöiden luettavaksi Hilkkaviestillä. Henkilökunta on velvollinen lukemaan muistiot. Läheisille sekä kuntayhteistyökumppaneille tiedotetaan kodin toiminnasta kaksi kertaa vuodessa lähetettävällä kirjeellä. Lisäksi ollaan yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse. Tiedonkulkuun voi vaikuttaa esimerkiksi yhteystietojen oikeellisuus tai väärinymmärrykset. Yhteistyötahojen kanssa voi olla haastetta henkilöstö- ja organisaatiomuutoksien yhteydessä, kun oikeaa henkilöä ei tavoiteta.

Riskien hallinnan työnjako

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

Laaniityn palvelukodissa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden vastuunjakotaulukossa. Vastuunjakotaulukko löytyy tietokoneen N-asemalta Laaniityn kansioista, sekä tulostettuna INFO-kansioista. Vastuualueet tarkistetaan säännöllisesti huomioiden vaihtuva henkilöstötilanne. Attendo Laaniityssä henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan. Johtajan tai tiimivastaava ollessa paikalla he vastaavat sijaisten hankinnasta, heidän poissa ollessa henkilökunnalla on oikeus tarvittaessa sopia sijaisen kanssa työvuorosta/-vuoroista yksikköön asukasmäärä huomioiden.

Lääkehoidon kokonaisvastuu on yksikön johtajalla yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Kun yksikössä ei ole palkattua sairaanhoitajaa, lääkehoidon kokonaisvastuuta on annettu 2 kokeneelle lähihoitajalle koulutuksensa mukaan, sekä apua saadaan vastinpariyksikön sairaanhoitajalta. Lääkehoidon toteutukseen liittyvä vastuunjako löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

Kiinteistön turvallisuudesta vastaa yksikön johtaja. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittää vuosittain yksikön johtaja. Hän järjestää myös henkilökuntansa tarvittavan koulutuksen. Kiinteistöön liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilökunnan velvollisuus on huolehtia, että kiinteistön vioista informoidaan yksikön johtajaa tai sovitusti tilata huolto.

Asukkaiden arjen asioista vastaavat ohjaajat vuorossaan. Jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaajatiimi, jotka huolehtivat asukkaan tarpeista. Asukasasiat kirjataan asukastietojärjestelmään ja raportoidaan suullisesti tarpeen mukaan. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla ja se tapahtuu Hilkkaviestein. Kuntayhteistyöstä vastaa yksikön johtaja.

Mikäli yksikössä jonkin poikkeustilan vuoksi on paljon sairastuneita asukkaita tai/ja henkilökuntaa koko yksikköä koskevat toimet voidaan priorisoida uudelleen. Yksikön toiminnan järjestämiseen voi tulla ohjeet myös viranomaistaholta, joita tällöin noudatetaan. Asukkaiden perushoito ja turvallisuus toteutetaan

poikkeustilasta huolimatta. Tällöin turvataan asukkaiden lääkehoito, ravitsemus ja perushygieneia. Muu päivittäinen toiminta jätetään toteuttamatta ja ei-välttämättömät asiat siirretään toiseen ajankohtaan.

Jo vuorosuunnittelua tehdessä vuoroihin suunnitellaan aina vähintään yksi lääkeluvallinen ohjaaja turvaamaan lääkehoitoa. Poikkeustilanteessakin pyritään siihen, että riittävä lääkeosaaminen vuoroissa on turvattu. Lääkkeiden jaon turvaamiseksi on sovittu, että yksikköön voidaan pyytää apua lääkeluvalliselta henkilöltä Hämeenlinnan toisesta yksiköstä, Attendo Repolasta.

Ateriapalveluiden turvaamiseksi yksikössä on olemassa vararuokaa haastavien tilanteiden varalle. Tarvittaessa yksikössä otetaan käyttöön valmis-/einesruoat. Astiat voidaan korvata kertakäyttöastioilla, jolloin astioiden pesuun käytettävää aikaa voidaan hyödyntää muuhun. Yksikössä on käytössä luottokortti, jolla ohjaajat voivat tarvittaessa ostaa yksikköön tarvittavat ruoat lähikaupasta. Yksikköön voidaan tilata ruokaa myös ravintolasta kotiinkuljetuksella.

Poikkeustilanteessa huolehditaan asukkaan intiimihygieniasta asukkaan tarpeiden mukaisesti pikkupesuiin. Välttämättömät suihkut hoidetaan. Asukkaat pyritään hoitamaan omissaan huoneissaan infektioiden leviämisen estämiseksi.

Pyykkihuoltoa toteutetaan välttämättömin osin. Yksikön siivouksesta huolehditaan suunnitelman mukaan ja tarvittaessa siivouspalvelua ostetaan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Ohjaajien työnjaossa pyritään siihen, ettei henkilökunta altista asukkaita tai toisiaan mahdolliselle tartunnalle.

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 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, laatupoikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena kodin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen. Myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti lomakkeella, joka löytyy henkilökunnan tietokoneen N-asemalta sekä asukastietojärjestelmään tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeaman kirjannut työntekijä informoi laatukoordinaattoria poikkeamasta sähköisesti ja yksikön laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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. Palvelukodin henkilökunnan kanssa käsitellään ja dokumentoidaan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet viikoittain viikkopalavereissa. Samalla päätetään, mitä korjaavia toimenpiteitä asiassa tehdään ja kuka on vastuussa asian eteenpäin viemisessä. 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 palvelukodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Ohje ja paperinen ilmoituslomake löytyvät myös toimiston seinältä kaikkien saatavilla. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. ***Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.***

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.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökuntaa sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sähköpostitse sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain. Palaverista laaditaan muistio, joka liitetään hilkkaviestin liitteeksi, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Palaverimuistiot tallennetaan sähköisesti laatujärjestelmään.

Asiakkaalle tiedottaminen tapahtuu pääasiassa suullisesti ja asiakkaalle ymmärrettävästi. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan, tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Attendo Laaniityssä suunnitelman päävastuu on yksikön esimiehellä. Yksikön ohjaajat ottavat kantaa ja hyväksyvät tehdyt kirjaukset. Kehittämissuunnitelma on tehty yhdessä ohjaajien kanssa saatujen tyytyväisyyskyselyiden tulosten sekä esiin nousseiden kehittämistarpeiden perusteella.

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö Marika Saari-Thurén

Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Laaniityssä omaavonntasuunnitelmaa säilytetään toimistossa ja toimiston ovesa on ilmoitus omaavonntasuunnitelman olemassaolosta. Omaavonntasuunnitelman saa pyydettyäessä luettavakseen toimistosta. Omaavonntasuunnitelma on myös Attendo Laaniityn nettisivuille, josta se on kaikkien luettavissa. Uusi työntekijä tutustutetaan yksikön omaavonntasuunnitelmaan perehdytysprosessin aikana.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, 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.

Attendo Laaniityssä jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaajatiimi, joka ovat vastuussa asukkaan arjen sujumisesta. Kun uuden asukkaan muutto aletaan suunnitella, käydään sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa keskustelua mahdollisen tulevan asukkaan toimintakyvystä ja tuen ja avun tarpeesta. Samalla aloitetaan esitietojen keräys, ja

aloitetaan arvioinnin tekeminen päivittäisistä perustoimista suoriutumisesta (ADL-mittaria mukailen). Laaniityssä asukkaiden toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään kehitysvammaisille suunnattua RAI:ta. Uudelle asukkaalle nimetään omaohjaaja, joka aloittaa asukkaaseen ja tämän tietoihin tutustumisen heti tiedon saatuaan. Asukasta käydään katsomassa tämän aiemmassa asumisympäristössä mahdollisuuksien mukaan, jolloin saadaan arvokasta tietoa tämän toimintakyvystä, mieltymyksistä ja tavoista. Tavoitteena on pystyä pitämään tärkeitä ja merkityksellisiä asioita samankaltaisena kuin aikaisemmassa asumispaikassa, jotta kotiutumisella Laaniityn palvelukotiin olisi parhaat mahdolliset edellytykset. Asukas voi käydä myös ennen muuttoa tutustumassa palvelukotiin ennakoon joko tilapäispaikalla tai päiväkäynnillä, jotta talo tulisi ennalta tutuksi. Kaikki ennakkotoimenpiteet suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan tarpeiden mukaan. Asukkaan muuttaessa palvelukotiin, henkilökunta arvioi tuen tarvetta päivittäistoimissa jatkuvasti.

5.2. PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitajat. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Päivitykseen kuuluu myös asukkaalle tehtävä RAI-toimintakykyarvio, jonka tuloksi hyödynnetään palvelujentoteuttamissuunnitelman päivityksessä. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

5.3. 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 omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Laaniityssä asukkaiden omien mielipiteiden esiin saaminen on haastavaa, koska asukkaat ovat vaikeimmin kehitysvammaisia. Suurin osa asukkaista ei käytä kommunikaatiomenetelmään puhetta, mikä asettaa toisinaan haasteita asukkaiden oman tahdon ymmärtämisessä. Asukkaiden havainnointi ja erilaisiin tilanteisiin reagoiminen on yksi tärkeimmistä keinoista päästä sisään siihen, mitä asukkaat haluavat. Joidenkin asukkaiden kanssa pystytään kommunikaatiota vahvistamaan tukiviittomin. Jokaisen asukkaan kohdalla on pohdittu, mitkä asiat tuottavat juuri hänelle mielihyvää. Niiden asukkaiden kanssa, kenellä kommunikaatiotaidot ovat heikot, henkilökunta pyrkii selvittämään eleistä, ilmeistä ja reaktioista hänen haluamiaan asioita. Näitä asioita pyritään lisäämään arkeen, jotta mielekäs arki toteutuisi. Asukkaiden kommunikaatio aloitteisiin pyritään aina vastaamaan, jotta asukas saisi kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Joillain asukkailla on käytössä esimerkiksi kuvia päivän hahmottamisen tukemisessa. Osa asukkaista osaa joitain tukiviittomia. Pitkäaikaiset asiakassuhteet auttavat henkilökuntaa asukkaiden tuntemisessa ja reaktioihin vastaamisessa.

Henkilökuntaa koulutetaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen, yksilökeskeisten suunnitelmien tekemiseen ja vuorovaikutukseen vaikeimmin vammaisten asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan kanssa pohditaan itsemääräämisoikeutta tukevien vaihtoehtojen lisäämistä asukkaiden arkeen. Töiden järjestelyllä pyritään lisäämään asukkaille mielekästä tekemistä arkeen. Rajoitustoimien asianmukaista käyttöä tarkastellaan säännöllisin väliajoin, ja niitä tarkastellaan hyvin kriittisesti. Tehdään myös kokeiluja, joissa rajoittava toimenpide poistetaan joko kokonaan tai osittain määräjäksi, ja katsotaan, onko rajoitustoimi enää ollenkaan ajankohtainen kyseiselle asukkaalle.

Laaniityn asukkaiden toimintakyky vaihtelee asukaskohtaisesti paljon. Osa asukkaista tarvitsee hoitoa, ohjausta ja tukea kaikissa päivittäisissä toimissaan. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan arjen pieniin valintoihin osallistuttamalla, vaatteiden valinnassa, ruokailuissa, ja omissa henkilökohtaisissa toimissaan päivän aikana. Toiset asukkaista taasen tarvitsevat ohjauksellista tukea normaalissa arkisissa askareissa kuten oman huoneen siivoamiseen osallistumisessa. Valinnanmahdollisuuksia tuetaan pienissä arjen asioissa, mitä vaatteita haluaa pukea päälleen, mitä juomaa haluaa ottaa tai mitä haluaa ostaa kaupasta, huomioiden asukkaiden omat lähtökohdat.

Asukkailla ei ole säännöllisesti kokoontuvaa asukaspalaveria, koska suurin osa asukkaista ei osaa tuoda mielipidettään esille sitä heiltä kysyttäessä. Ne asukkaat, jotka pystyvät asioistaan kertoa, tuovat toiveitaan aktiivisesti esille. Asukkaille mieluisaa tekemistä mietitään työyhteisössä tiimipalaverissa. Jos asukkaan kanssa vuorovaikutuksessa on ongelmia, pyritään asioita selvittämään ensisijaisesti ymmärtämällä asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia asioita keskustellen yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Jos asukkaalla on huono päivä eikä tiedetä, mistä huonotuulisuus johtuu, pyritään keksimään asukkaalle sellaista tekemistä, josta hän yleensä pitää. Niissä tilanteissa, joissa asukas on erimieltä tilanteesta, tilanne yleensä ratkeaa ohjaajien antamalla vaihtoehtoja asian järjestämisessä. Näin toimimalla pyrimme välttämään ristiriitatilanteiden syntyä ja mahdollisia rajoittavien toimenpiteiden tarvetta. Nämä asiat ovat erittäin tärkeää käydä kaikkien työntekijöiden kanssa keskustellen, jotta ymmärrys asukkaiden omasta tahdosta on kaikilla työntekijöillä.

Henkilön palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendon kehitysvammaistenyksiköissä käytössä oleva asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Hämeenlinnan kaupungilla on käytössään asiantuntijatyöryhmä, joka ottaa kantaa palvelukodin johtajan valmistelemiin rajoitustoimenpidepäätöksiin ja henkilökunnan tekemiin ratkaisuihin. Asiantuntijatyöryhmä kokoontuu useamman kerran vuodessa ja käsittelee tuolloin kaikki tehdyt rajoittavat toimenpiteet. Kun asiantuntijaryhmä hyväksyy rajoitustoimenpiteen käytön, se puoltaa tehtyä ratkaisua/päätöstä ja lähettää siitä kirjallisen lausunnon. Tämä kirjallinen lausunto liitetään asukkaan asiakastietoihin. Jos asiantuntijaryhmä ei puolla tehtyä päätöstä, se ottaa yhteyttä yksikön johtajaan rajoitustoimenpiteiden vaihtoehtoisten toimien selvittämiseksi.

Laaniityn palvelukodissa rajoittavina toimenpiteinä käytetään asiakkaan ollessa sängyssä turvallisuuden takaamiseksi sängynlaitoja yhdellä vammautuneella asukkaalla. Kahdella asukkaalla on valvotun liikkumisen päätös asukasturvallisuudella ja terveydellisellä näkökulmalla perusteltuna.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi asiakastietojärjestelmään, ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön ja rajoittavia toimenpiteitä käsitellään yksikön palaverissa säännöllisesti.

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 potilasasiamieheen.

Annettu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käydään läpi henkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa. Palaverimuistioon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, ja vastuuhenkilö näille. Seuranta tapahtuu, kun vanha kuukausipalaverimuistio käydään läpi kuukausipalaverissa.

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

5.4. 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, puhelimitse/sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa, kun he käyvät kodissa vierailmassa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämissideoiden keräämiselle, ja läheisteniltoja järjestetään Laaniityn palvelukodissa säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

Läheisiä kannustetaan ottamaan aina yhteyttä ensisijaisesti omaohjaajaan tai palvelukodin johtajaan, jotta asiakaspalautteelle voidaan miettiä mahdollisia korjaavia toimenpiteitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Läheisiltä kysytään, miten he haluavat, että heihin ollaan yhteydessä ja minkälaisissa asioissa haluavat olla mukana. Joidenkin asukkaiden läheiset ovat hyvin aktiivisia ja haluavat mukaan esimerkiksi terveydenhuollon käynneille. Toisilla asukkailla ei välttämättä ole ketään läheistä, jolloin omaohjaaja on asukkaalle entistä tärkeämpi ihminen. Läheiset ovat aina tervetulleita Laaniityn palvelukotiin ja heiltä saamme arvokasta tietoa muun muassa asukkaan nykytilanteeseen vaikuttavasta historiasta. Avoin vuorovaikutus on avainasemassa läheisyhteistyössä.

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Ne asukkaat, jotka eivät itse kykene vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn, voivat saada apua kyselyn täyttämiseen läheisiltään tai ohjaajalta (jolloin vastaukset perustuvat lähinnä asukkaan havainnointiin). Laaniityn asukaskunnasta vain muutama pystyy osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen vaikean kehitysvammansa vuoksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, 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 esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Laaniityssä on syksyllä 23 ensimmäisen kerran saatu toteutettua nykymuotoinen asukaskysely niin, että vastauksia saatiin 5 ja tulokset Laaniityn käyttöön. Omaistenkyselyyn saimme myös 5 vastausta. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan henkilöstötytyväisyyskyselyyn aktiivisesti. Toimintaa on tarkasteltu näiden tulosten ja havaintojen pohjalta ja näin on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024.

5.5. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kaikki palvelukotia koskevat muistutukset pyydetään ensisijaisesti kirjallisena: palvelukodin johtaja Marika Saari-Thurén, marika.saari-thuren@attendo.fi

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Oma-Häme:

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo p. 03 629 3210,

potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa p. 03 629 3204

sähköpostiosoitteet muodossa etunimi.sukunimi@omahame.fi

Pohde:

Sosiaaliasiavastaava Koillismaa ja Oulunkaari, puhelinnumero 0401357946 .

Sosiaaliasiavastaava palvelee lin, Kuusamon, Pudasjärven, Utajärven, Vaalan ja Taivalkosken asukkaita.

Päijät Häme:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen, Annina Rinne, Salla Ritala,

Yhteydenotot sähköpostiosoitteella; asiavastaavat@paijatha.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä Laaniityn toimiston ovessa.

Sosiaaliasiavastaavan 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

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. 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 palveluiden toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin

edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Muutamalla Laaniityn asukkaalla on säännöllisiä fysioterapeutin kotikäyntejä, jotka osaltaan tukee asukkaan toimintakyvyn säilymistä sekä paranemista. Myös ohjaajat tekevät asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa sovittuja toimintakykyä ylläpitäviä, kuntoutumista edistäviä toimia asukkaiden kanssa päivittäin, mm. kehottavat ja ohjaavat asukkaita itsenäiseen liikkumiseen niin paljon kuin se on mahdollista ja koittavat motivoida asukkaita ulkoilemaan enemmän. Laaniityssä ohjaajat huolehtivat asukkaiden säännöllisistä kuntouttavista toimista, esimerkiksi seisomatelineen käytöstä, jumppaohjeiden toteuttamisesta ja erilaisien ortoosien käytöstä kuntouttavasta näkökulmasta. Asukkaille annetaan mahdollisuus kuulumisten vaihtoon ja heidän kanssaan jutellaan arkisista asioista. Asukkaan annetaan tehdä itse asioita, joita hän osaa ja vasta sitten, jos asukas ei itse pysty johonkin asiaan, ohjaajat avustavat asian tekemisessä. Asukkaille tarjotaan mahdollisuuksia talon ulkopuolisiin reissuihin ja toimintaan. Asukkaille tarjotaan viikoittain virkistyshetkiä, joiden sisällöt vaihtelevat. Mahdollisuuksien mukaan osallistumme paikallisen tukiyhdistyksen toimintaan. Asukkailla on myös henkilökohtaisia avustajia, jotka ovat mukana asukkaan kanssa erilaisissa harrastustoiminnoissa. Asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä pyritään edesauttamaan vierailuilla toisessa yksikössä järjestettävissä juhlissa. Myös Laaniityssä järjestetään vuodenkiertoon liittyviä juhlia. Asukkaiden omia syntymäpäiviä vietetään kodissa yhdessä asukkaan niin halutessa. Asukkaiden vieraat ovat tervetulleita Laaniityn palvelukotiin. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot 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 omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palveluiden 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 ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia. Ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti hyvinvoinnin näkökulmasta. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa seurataan asukkaan fyysistä vointia, mielialaa, erilaisiin aktiviteetteihin ja ulkoiluun osallistumishalukkuutta sekä nukkumista, syömistä ja erittämistä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palveluiden toteuttamissuunnitelmaan sekä siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

6.2. RAVITSEMUS

Laaniityn palvelukodissa syödään keskuskeittiön valmistamaa kotiruokaa. Elintarvikkeet tilataan Laaniityyn Meira Novalta kaksi kertaa viikossa. Palvelukodissa tarjoillaan jokaiselle asukkaalle sopivaa, ravitsemuksellisesti pätevää ja herkullista ruokaa vuoden kaikkina päivinä. Kodissa noudatetaan pääsääntöisesti Attendon ateriapalveluiden suunnittelemaa kuuden viikon ruokalistaa. Torstaisin Laaniityssä on toiveruokapäivä, jolloin voidaan toteuttaa asukkaiden toivomia ruoka-annoksia sekä maistellaan uusia makuja ja ruokalajeja. Ateriaan kuuluu aamiainen n. klo 7-10, lounas klo 11-12, päiväkahvi klo 14-15, päivällinen 16-17 ja iltapala klo 19-22 tarvittaessa asukas saa myös yöpalaa. Ruokailuajat ovat yksilölliset niin, että asukas saa esimerkiksi nukkua aamulla pitkään niin halutessaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palveluiden 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. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti yksilöllisesti.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään päivittäistä seurantaa. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään

Ruokahuoltoa ohjaa sähköinen elintarvike omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

6.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhteistyössä Attendon siivoustyön ohjaajan ja yksikön henkilöstön kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Siivoustyön ohjeissa on huomioitu asukasryhmän asettamat erityistarpeet siivouksen toteuttamisessa, esimerkiksi eritteiden siistiminen kosketuspintojen osalta on tehostettua.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka ovat kuvattuna asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Henkilökunta tukee ja ohjaa asukkaita käsien pesussa. Asukkailla on sovitut sauna- ja suihkupäivät, jonka lisäksi suihkuun/saunaan pääsee aina tarvittaessa ja halutessaan. Asukkaita ohjataan käymään wc:ssä, vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojava kunnioittaen.

Puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, puhtauspalvelusuunnitelma löytyy toimiston puhtauspalvelu-kansiosta. Aseptinen työtapa on osa puhtauspalvelusuunnitelmaamme. Myös käsihygieniaoheistus ja eritetahrojen poisto ovat kuvattu puhtauspalveluoheistuksessa. Ohjaajat osallistuvat Attendon ateria- ja siivouspalvelujen järjestämiin koulutuksiin tarpeen mukaan. Laaniityssä on nimetty hygieniavastaava. Hänen tehtävänä on ohjata yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä ja seurata myös asukkaiden henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Käsi-desinfektiohuuhdetta käytetään aina ennen hoitotoimenpiteitä ja heti niiden jälkeen. Käsihuuhdetta on hyvin saatavilla.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset palveluiden toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet. Tavoitteisiin kuuluu jokaisen asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sovitulla tavalla, sekä tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Infektio aikoja varten on laadittu omat hygienia- ja puhtauspalveluoheudet.

6.4. TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä asukkaan niin halutessa.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus, Idänpään terveysasema. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Erityistilanteissa kotisairaanhoidosta voidaan saada apua esimerkiksi asukkaan tarvitseman suonensisäisen tai lihakseen pistettävän lääkityksen antamisessa. Verinäytteiden ottamista varten asukas käy terveyskeskuksen laboratoriossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Asukkaan lähiteessä päivystykseen hänen mukaansa tulostetaan asiakastietojärjestelmästä SH-lähete. Läheteeseen kirjataan siirron syy ja valitaan lomakkeelle tarvittavat tiedot asukkaan tilasta mm. mittaustulokset ja muut lisätiedot.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy toimiston seinältä-tärkeät ohjeistukset. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi tapahtuneesta.

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. Yksikön ohjaajilla on vastuu yksikön asukkaiden terveydentilan seurannasta. Päivittäinen voinnin seuranta on kaikkien ohjaajien vastuulla, ja siitä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden verenpainetta seurataan aina tarvittaessa tai ennalta sovitusti, jos asukkaan terveydentila sitä edellyttää. Punnituksia tehdään yksilöllisesti asukkaiden terveydentilan mukaan ja jos muuta ei ole sovittu, vähintään kerran kuukaudessa. Asukkaiden terveydentilaa seurataan myös vuosittaisilla laboratorionkokeilla. Esimerkiksi asukkaan diabetestä seurataan yhteistyössä keskussairaalan diabeteshoitajan kanssa. Lääkitysten vaikutusten seuranta tekee jokainen työntekijä joka päivä. Asukkaiden kokonaislääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa lääkärin toimesta ja vähintään puolivuositain sairaanhoitajan toimesta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön ohjaajat (yhdessä sairaanhoitajan kanssa, kun yksikköön saadaan palkattua sairaanhoitaja) , Hämeenlinnan kehitysvammasairaanhoitaja Marjaana Seppälää voidaan konsultoida tarvittaessa.

6.5. LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön ohjaajat (koulutus huomioiden) sairaanhoitaja(yksikön oma tai vastinpari yksikön) ja palvelukodin johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman, Laaniityn lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt ja allekirjoittanut lääkäri Tuomas Kangastalo.

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

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

Asukkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu on jokaisen asukkaan hoitavalla lääkäri.

Asukkaat käyttävät perusterveydenhuollon palveluja samaan tapaan kuin kuka tahansa kuntalainen. Lääkäri määrää tarvittavat lääkkeet, ja palvelukodin henkilökunta seuraa lääkkeiden vaikuttavuutta asukkaalla, kirjaten huomiot asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa yksiköstä ollaan yhteydessä lääkäriin, jos asukkaan lääkityksen vaikuttavuudessa havaitaan epäkohtia tai muutostarpeita. Sairaanhoitajan tai hänen sijaisensa tehtävänä on varmistaa asianmukainen asukkaiden perus- ja lääkehoito sekä vastata asukkaiden terveydenhoidosta ja terveyden seurannasta. Sairaanhoitajalla tai hänen sijaisellaan on kokonaisvastuu lääkehoidosta yksikössä ja hän laatii ja antaa muulle henkilökunnalle tarvittavat ohjeistukset lääkehoidon toteuttamiseen. Jokaiseen työvuoroon on merkattu vuoronlääkevastaava, jolla on vähintään lähihoitajan koulutus. Vuoronvastaava toimii lääkehoidosta vastaavana vuorossaan.

6.6. YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan ja asukkaan asioiden hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tieto eri yksiköiden/ toimijoiden välillä kulkee säännöllisesti puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostilla. Kaikilla yksikön vakituisilla ohjaajilla on sähköpostiosoite ja mahdollisuus käyttää salattua sähköpostia. Asukkaalta ja/ tai edustajaltaan kysytään tarvittaessa lupa tiedon siirtoon asukkaan asioissa. Asukkaan asioita hoitaa pääasiassa omahoitajapari, mutta tarvittaessa kaikki yksikön ohjaajat voivat asukkaan asioissa olla yhteydessä tarvittaviin yhteistyötahoihin.

Osa asukkaista käy päivätoiminnassa Hämeenlinnan kaupungin päivätoiminnassa. Yhteistyötä tehdään päivätoiminnan kanssa esimerkiksi puhelimitse sekä säännöllisten yhteisten palaverien muodossa. Kulkeminen tapahtuu taksikydeillä, jolloin taksiryttäjien kanssa ollaan vuorovaikutuksessa päivittäin. Terveyskeskuksen kanssa asukkaiden asioita hoidettaessa otetaan ensisijaisesti yhteys kehitysvammasairaanhoitajaan. Fysioterapeutit, henkilökohtaiset avustajat ja musiikkiterapeutit saavat olennaisen tiedon asukkaista tehtäviensä edellyttämällä tarkkuudella henkilökunnalta. Kuntayhteistyö/ yhteistyö hyvinvointialueiden vammaistyöhön asukkaiden asioissa on jatkuvaa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Asukkaille tarjottavat ateriat valmistaa Attendon keskuskeittiö. Elintarvikkeet tilataan Meira Novan tukusta, josta tulee kuorma kaksi kertaa viikossa kodille. Tarvittaessa lisäyksiä esimerkiksi elintarvikkeisiin tms. ne voidaan hakea lähikaupasta. Laaniityn siivouksesta vastataan oman henkilökunnan toimesta. 1x viikko Laaniityn viikkosiivouksesta sekä siivousohjelman

mukaisista kausisiivouksista vastaa siivouspalvelu Chagua .Kiinteistöhuolto on kilpailutettu, ja Coor toimii palvelujen tuottajana. Attendon hankintatiimi neuvottelee eri tuotteiden hankintapaikat ja sopimustoimittajat, joiden kautta erilaisia tuotteita/palveluita tilataan kodille. Asukkaiden vapaa-ajantoiminnassa hyödynnetään eri yhteistyökumppaneita.

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.1. HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten mukainen henkilökunta. Henkilökunnan määrä Laaniityn palvelukodissa on suhteessa asukkaiden toimintakykyyn ja voi olla näin ollen myös suurempi kuin aluehallintoviraston luvassa.

-Yksikön luvanmukainen hoitohenkilöstömitoitus on 10,5 ja tukityön mitoitus 1,5, kokonaishenkilöstömitoitus 12,5.

-Yksikön johtaja on Marika Saari-Thurén, joka on koulutuksestaan sosionomi Ylempi AMK

-Yksikössä työskentelee ohjaajina 1 sosionomi ,10 lähihoitajaa ja 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa.(kolmas aloittaa 4/24) , 1 sairaanhoitajapaikka avoin

-Lisäksi yksikössä on säännöllisesti tuttuja sijaisia ja syksyisin ja keväisin 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 korvaamaan sijais- tai työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Kaikki sijaiset ovat kodin toimintaan perehdytettyjä henkilöitä. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja tai tiimivastaava heidän ollessa työssä, muuna aikana työssä oleva henkilöstö ohjeistuksen mukaan.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista 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 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 esimies. Attendolla on otettu käyttöön myös sähköinen perehdytysympäristö Valo- josta osa yleisesti perehdytettävästä asiasta löytyy. Valo sisältää mm. tietoa Attendosta työnantajana, tietoa työntekijän oikeuksista -ja vastuista, työnkuvat sekä osion GDPR-tietoturvakoulutus. Yksikkökohtaisen perehdytyksen saa työntekijä aina henkilökohtaisesti kokoneelta työntekijältä. Yksikkökohtaiseen perehdytykseen kuuluu asukkaisiin ja päivän kulkuun liittyvä perehdyttäminen, ohjaajan tehtäviin, omaohjaajuuteen sekä lääkehoitoon perehdyttäminen.

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 perehdytettävät 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, pidetään työntekijän ja esihenkilön välinen perehdytyksen päätöskeskustelu, keskustelun muistion esimies ja työntekijä allekirjoittavat sen. Lomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman

mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään.

7.2. TOIMITILAT

Attendo Laaniitty on rakennettu vuonna 2014 kehitysvammaisten asumisyksiköksi, joten asiakasryhmän erityistarpeet on voitu ottaa huomioon jo rakennusta suunniteltaessa. Laaniityn palvelukoti toimii yhdessä kerroksessa. Kodissamme on yhteensä 15 asiakashuonetta. Huoneet ovat 24,5 m² ja kaikissa huoneissa on oma wc ja suihku. Asukas saa kalustaa oman asuntonsa itse haluamallaan tavalla. Tarvittaessa asukasta auttaa omaohjaaja asunnon sisustamisessa.

Palvelukodissa on ruokailutila, olohuonetila ja pienempi oleskelutila. Kodissa on oma terassi, jolta on portaat sekä luiska omalle aidatulle pihalle, jotta kaikilla apuvälineillä pääsee pihalle. Pihaan on istutettu hyötykasveja, joiden ajatuksena on tuoda makuelämyksiä asukkaille. Palvelukodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone asukkaiden käyttöön.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja/tai edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toiminta-ajatukseemme. Tilasuunnittelussa asukasryhmän tarpeet on huomioitu esimerkiksi kaiteilla, joista saa tukea liikkuesssa, kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, kynnyksiä ei juurikaan ole tai ne on luiskattu, yhteisten tilojen huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi, värimaailma on kodikas ja sisustustekstiileillä pyritään ehkäisemään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät suuri aidattu piha, hyvä valaistus. Pihapiirissä on pöytiä ja penkkejä sekä istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, koska parkkipaikka on sijoitettu talon toiseen päähän.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen talossa on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista esimerkiksi hyödyntäen toista oleskelutilaa.

Palvelukodissa on pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykkiä kuin lakanapyykkiä. Ohjaajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan, omien mieltymystensä mukaisesti.

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

Palvelukodin lääkehuoneessa on turvallisuuden vuoksi tallentava kameravalvonta.

Palvelukodin ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on ovikello vierailulle tulevia varten, ohjaajat käyvät aina ovella avaamassa sen, ja näkevät samalla kuka taloon on tulossa. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Marika Saari- Thurén, marika.saari-thuren@attendo.fi

7.4. 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. Laiteturvallisuus Attendolla ohje löytyy perehdytyskansiosista sekä Valo-perehdytysympäristöstä.

Laaniityn palvelukodilla on asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sähkösäätöiset sängyt. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Laaniityn 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. Laaniityn huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Talon omistamat laitteet huoltaa vuosittain Allumedical, ja asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden huolto ja korjaus tulee apuvälinelainaamon kautta. Allumedicalilla on käytössään sähköinen IDR- laiterekisteri, jonne on tunnuksella palvelukodin johtajalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuoltoon liittyvät laitteet, asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet ja yksikön omat apuvälineet: Marika Saari- Thurén, marika.saari-thuren@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Laaniityn palvelukodin 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 toimiston perehdytyskansioista sekä Valo-verkko-oppimisympäristöstä. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolo velvollisuus sopimus.

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

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Marika Saari-Thurén, marika.saari-thuren@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, päiväaikaisen toiminnan- ja viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset palveluiden toteuttamissuunnitelmat. 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.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukoukuksissa 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. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 11/2023

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

Asukkaiden toimintakyvyn arvioinnin tueksi olemme ottaneet käyttöön RAI-ID toimintakyvyn arviointi ohjelman vuoden 2022 aikana, sen avulla voimme seurata muun muassa asukkaiden toimintakyvyn muutoksia tarkemmin myös vuonna 2024.

Aluehallintovirasto on tehnyt Laaniityn suunnitelmallisen työsuojelutarkastuksen 26.8.2022 psykososiaalisen kuormituksen selvittämiseksi. Siinä todettiin, että psykososiaalista kuormitusta aiheuttaa työssä eniten jatkuvat keskeytykset sekä keskeneräiset töiden järjestelyt. Työsuojelutarkastuksella todettiin, että yksikön toimet ovat näiden asioiden poistamiseksi hyvällä mallilla.

4/2023 tehdyn henkilöstötyytyväisyyskyselyyn vastasi Laaniityn henkilökunnasta 9 työntekijää, läheistyytyväisyyskyselyyn vastasi 5 asukkaan läheinen.

Läheistyytyväisyyskyselyn perusteella omaistensa saamaan ohjaukseen, yksilöllisyyden huomioimiseen sekä vierailuihin yksikössä oltiin tyytyväisiä. Hajontaa vastauksissa tuli asukkaiden asioissa yhteydenpidossa, vaikka tähänkin pääosin oltiin tyytyväisiä. Vuodelle 2023 Laaniityssä asetettiin kehittämiskohteeksi läheisyhteistyön vahvistaminen.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyn pohjalta kehityskohteeksi tuolloin nousi työnjaon tasapuolinen toteutuminen, tiimityöskentelyn vahvistaminen ja vastuunotto asukasasioiden kokonaisvaltaisesta hoidosta.

Tätä työtä on jo lähdetty tekemään purkamalla valmiit työskentelyä ohjanneet ryhmät työvuorotaulukosta, jolloin vuorossa oleva työryhmän tulee keskenään vuorossa sopia tehtäväjako, huomioiden tasapuolisuus sekä se ettei kukaan voi vältellä joitain töitä. Omaohjaajan työnkuvan vahvistuessa on kuitenkin huomioitava 3 -vuorotyön luonne ja se että omaohjaajat saattavat olla pitkäänkin pois vuoroista, jolloin kokotyöyhteisön on sovittava ko.asiakkaiden asioiden hoitamisesta ja eteenpäinviemisestä. 100% vastuu asukkaista on kaikilla työntekijöillä.

10/2023 tyytyväisyyskyselyihin saatiin läheisiltä ja asukkailta kummaltakin 5 vastausta. Henkilökunnasta 11 vastasi omaan kyselyynsä.

Läheistyyväisyyskyselyn perusteella alkuvuoden kehittämiskohteista on saatu positiivisia tuloksia. Kyselyn perusteella esiin nousikin vieläkin, jo aikaisemminkin esiin tullut läheisviestintä ja yhteistyö. Läheistyyväisyys kyselynpohjalta omaisyhteistyön kehittämistä jatketaan. Tarkennusta yhteistyötoiveeseen saatiin omaistenillassa 12/2023 tehdyssä toisessa kyselyssä. Kyselyn pohjalta omaisiin ollaan nyt oltu yhteydessä ja selvitetty minkälaista viestintää he kaipaavat. Saatujen vastausten avulla asiaa viedään eteenpäin kevään 24 aikana.

Asukaspalautteen pohjalta Laaniityn ateriatarjontaa erityisesti aamu- ja iltapaloilla mukautetaan (Attendon ruokalista huomioiden) niin, että asukkaiden valinnanmahdollisuudet lisääntyvät. Leipävalikoimaan vaalea/tummaleipä, aamiaiselle puuro/mysli tms.vaihtoehto samoin iltapaloille. Näillä toimilla pyritään vahvistamaan asukkaan osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa arkeensa.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyn perusteella ohjaajat nostivat tiimin omaksi kehittämiskohteeksi keskinäisen kommunikaation vahvistamisen. Raportoinnin tärkeyden, raportointikulttuurin vahvistamisen ja työsuunnittelun yhdessä vuorossa olevien tiimiläisten kanssa. 100% vastuun otto omasta työstä, tehtävien loppuun saattamisen tai asian selkeän delekoinnin jos siihen on tarvetta. Kehittämiskohteet ovat osittain samoja kuin jo alkuvuoden 2023 kyselyssä nousi esiin. Joten työtä työyhteisön keskenäisen kommunikaation ja työn suunnittelun sekä kokonaisvastuun oton vahvistamiseksi jatketaan edelleen.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Hämeenlinnassa 6.3.2024	
Allekirjoitus Marika Saari-Thurén	Nimenselvennys