

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).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	12
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ	14
4.4.2 TOIMITILAT.....	15
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	16
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11. LÄHTEET.....	18

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Nokian kaupunki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mental Oy		Hyvinvointialueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1944573-9			
Toimintayksikön nimi Attendo Linnavuori			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Nokian kaupunki, Harjukatu 23, 37100 Nokia, puh 03 5652 0000			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen/ mielenterveyskuntoutujat, 28 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Linnavuorentie 14			
Postinumero 37240		Postitoimipaikka Linnavuori	
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Eromäki, (sijainen 18.9.23-7.1.24 liikkuva johtaja Marjo Takkunen)		Puhelin 044 4943292 (041 7318582)	
Sähköposti kirsi.eromaki@attendo.fi (marjo.takkunen@attendo.fi)			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.7.2007			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen/ mielenterveyskuntoutujat, 28 asiakaspaikka			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 16.9.2010 30.7.2021		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Tukiasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 10 asiakaspaikkaa 2.6.2011 Palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat 10 asiakaspaikkaa, 2.8.2021	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto: NKH (Nokian kiinteistöhuolto) Vartiointi: Avam Security Oy Turvakamerat: Security Finland Ovivalvonta, murtohälytint: Turvapalvelut Finland Oy Siivous: N-Clean Oy Ravitsemuspalvelut: Soppeenpuisto, Attendo Oy			

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

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Toiminnassamme Linnavuoren palvelukodin asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Asiakas on itse ensisijainen sisällön tuottaja ja arvioija oman asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelmansa laadinnassa ja päivityksissä. Asiakas sitoutuu kuntoutustavoitteisiinsa, kun hän on</p>

itse asettamassa tavoitteita ja miettimässä keinoja toipumisensa edistämiseksi. Asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ovat arjessa otettuja pieniäkin askeleita kohti mielekästä, itsenäisempää omaa elämää.

Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Meidän on tärkeää ylläpitää vuorokausirytmää, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Valmiita malleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asiakkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asiakkaitamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Palvelumuotoja ovat ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen sekä intervallijaksot.

Visionamme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Yksikössä käytettävät hoitotyön menetelmät:

Yksilövastuinen hoito: Omaohjaajatyöskentely on vahvasti läsnä yksikön arjessa. Omaohjaaja huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja esimerkiksi asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatimisesta yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja tiedottaa koko työyhteisöä asiakkaan hoidossa tapahtuvista muutoksista.

Toipumisorientaatio: Vuodesta 2022 olemme lisänneet toipumisorientaatio menetelmään liittyviä toimintatapoja, kuten asiakkaiden osallistumista päätöksentekoon ja heidän osallistumistaan yksikön arkeen vielä laajemmin. Asiakkaan kanssa kirjaamista on lisätty ja asiakkaita kannustetaan osallistumaan tähän yhä enemmän. Yksikössä on toipumisorientaatiotyöryhmä, joka tukee ja suunnittelee koko yhteisön toipumisorientaatiolähtöistä toimintaa.

Asiakkaat saavat elää oman näköistään ja hänelle merkityksellistä elämää. Asiakkaan elämänlaatua pyritään parantamaan ja etsimään mielekästä tekemistä, omista yksilöllisistä lähtökohdistaan lähtien. Asiakkaan ja asiakasyhteisön toive on lähtökohta oman hoidon ja koko yksikön toimintaa koskevassa päätöksenteossa. Henkilökunta toimii asiakkaan edun mukaisesti ja huolehtii mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa tarvittavista palveluista kuten hammashoidosta ja apuvälineistä. Asiakaskohtaisissa toteuttamissuunnitelmissa korostetaan asiakkaan psyykkisiä voimavaroja ja hänen itseluottamustansa tuetaan positiivisen palautteen kautta.

Ryhmätoiminta ja yhteisöhoito: Yksikön henkilökunnasta muodostuva viriketyöryhmä suunnittelee ja jalkauttaa yksikön sisällöllistä arkea ja tavoitteellista ryhmätoimintaa. Asiakkaita osallistetaan suunnitteluun ja etsitään yhä uusia keinoja, että toiminta palvelee jokaisen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Kaikki toiminta on asiakkaille vapaaehtoista ja kannustavaa. Yksikölle on luotu syksyllä 2023 virikekalenteri, jossa on merkittyä toimintasuunnitelma ja esimerkiksi juhlapyhät.

Neuropsykiatrinen valmennus: Tarjoamme yksikössämme neuropsykiatrista yksilövalmennusta. Neuropsykiatrinen valmennus on elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden vahvistamista. Valmennuksessa asiakas oppii hyödyntämään omia voimavarojaan, sekä löytämään uusia ajattelun- ja toimintamalleja. Samalla valmennuksessa pyritään vahvistamaan asiakkaan itsetuntoa. Valmennus on käytännönläheistä ja sen avulla voidaan löytää arkea helpottavia, yksilöllisiä keinoja ja ratkaisuja nopeasti. Valmennuksen myötä asiakas voi oppia tulemaan paremmin toimeen ja selviämään arjesta. Valmennus sopii henkilöille, joilla on neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia (ADHD, Asperger, Autismi, Tourette), mielenterveyskuntoutujille ja päihdekuntoutujille. Valmentajana toimii neuropsykiatrisen valmentajakoulutuksen saanut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen, joka toimii tukijana, kannustajana ja mahdollistajana niin, että asiakkaalla on mahdollisuus oppia, omaksua ja etsiä keinoja, voimavaroja sekä toimintamalleja arkisten tilanteiden hallintaan. Jonna Eskola tekee opinnäytetyönään käsikirjan neuropsykiatrisesta valmennuksesta, jossa avataan myös mitä valmennuksen prosessi on ja kuinka valmennusta toteutetaan yksikössämme.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. 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. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet on avattu yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvattu, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän asiakaskokemuksen jalkauttaminen yksikön arkeen.

ASKO-valmentaja on henkilö, jonka asenne on asiakaslähtöinen ja yhteistyöhaluinen. Hän luo yksikköön hyvää ja positiivista ilmapiiriä omalla mallillaan toiminnallaan. ASKO-valmentaja ylläpitää hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksen osalta. Hän nostaa esiin ajankohtaisia asioita ja herättää positiivista keskustelua. ASKO-valmentaja järjestää vastuuhenkilön tukemana neljä kertaa vuodessa kvartaalikeskustelun, jossa keskustellaan arvoista ja toimintatavoista niihin liittyen.

ASKO-valmentaja tukee omalta osaltaan henkilöstöä Attendon muutosmatkalla. Muutosmatkan tavoitteena on toimintamalleja parantamalla olla alan arvostetuin ja halutuin hoivayhtiö. Tavoitetta kohti edetään vuosi vuodelta ja monia asioita on muutettu parempaan suuntaan. ASKO-karttakeskusteluiden lisäksi esihenkilöille on järjestetty koulutuksia heidän työnsä tukemiseksi, tyytyväisyyskyselyiden pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelmat ja yksiköiden henkilökunnan osaamista ja toimintaa tuetaan tarjoamalla koulutusta niin yksikkö- kuin yksilötasolla.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Linnavuoren palvelukodissa suurimmiksi riskitekijöiksi ovat nousseet lääkehoitoon liittyvät läheltä piti-tilanteet tai poikkeamat. Lisäksi riskitekijöitä ovat asiakkaiden kaatumiset ja ennakoinnattomiin poissaoloihin liittyvät sijaisjärjestelyt. Työsuojelunäkökulmasta riskinä ovat yksintyöskentely ja toimitilojen uudistamistarpeiden siirtyminen.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Linnavuorella on pitkäaikaisia työntekijöitä, mikä lisää asiakasturvallisuutta. Vuonna 2023 haasteena ovat olleet erimittaiset poissaolot. Sijaistarpeiden vuoksi sijaisia ja heidän perehdytystään on ollut paljon ja se kuormittaa niin vakihenkilöstöä kuin luo asiakkaille turvallisuuden tunnetta. Kodissa toimii ns. vakiyököt, jotka tuntevat asiakkaat ja talon toimintatavat. Sijaisina pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, mutta uusia sijaisia rekrytoidaan ja perehdytys menee oma aikansa.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen. Lääkkeenjako-tilat ovat yksikössä epäkäytännölliset, ne ovat samassa tilassa toimistojen kanssa. Lääkkeet säilytetään asiakkaiden omissa lääkekoreissa lukollisissa kaapeissa. Lääkepoikkeamat käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa, jolloin pohditaan ja tehdään tarvittavia muutoksia turvallisen lääkehoidon puolesta. Syksyllä 2023 lääkehoitoon on panostettu erityisesti, käytäntöjä sekä työohjeita on käsitelty laajemmin, sekä luotu yksikön N-tallennusasemalle tiedosto, jonne kaikki voivat jättää nimettömänä kysymyksiä ja tiedontarpeita tiimillä käsiteltäväksi.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietoja ei ole asiaankuulumattomien henkilöiden saatavilla. Asiakkaita koskevat kirjat tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta on suorittaa säännöllisesti GDPR-/tietoturva- ja tietosuojakoulutukset.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Yksikössä tehdään vuosittainen palveluprosessiriskien arviointi, jossa palveluun liittyvät riskit, sekä niiden pohjalta tehty kehittämissuunnitelma on tarkemmin eritelty. Vuoden 2023 kehittämissuunnitelmassa kehittämiskohteiksi on nostettu lääkehoito- ja huolto, tiedonkulkua/ kirjaaminen/ raportointi, sekä tapaturmat/ portaat/ liukastuminen/ kaatuminen.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Ergonomia: asiakkaiden nostot ja siirrot ovat harvinaisia, mutta esim. pesutilojen ahtaudesta johtuen auttamistilanteissa henkilökunta työskentelee ajoittain huonoissa työasunnoissa. Työpisteiden ergonomiaan on kiinnitetty huomiota ja yksikölle on tarkoitus tehdä erillinen kirjaushuone, jossa henkilökunta voi tehdä keskittymistä vaativia paperitöitä rauhassa. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisäämiseksi kodissa on yöaikainen kulunvalvonta, turvakamerat ja henkilöhälytys. Kiinteistöissä on useita ulko-ovia ja vain pääovissa on hälytintjärjestelmä. Linnavuoren palvelukodissa on paloturvallisuuden takaamiseksi automaattinen sammutusjärjestelmä ja hälytysten ohjautuminen suoraan aluepelastuslaitokselle sekä kiinteistöhuollolle. Kiinteistö on tapaturmariski niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin tilojen soveltuvuuden ja esim. portaiden vuoksi.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Tiedonkulkua voi haitata tietoliikennekatkokset, uudet tietojärjestelmät, vuorotyön vuoksi poissaolot yhteisistä kokouksista ja tilaisuuksista. Yhteistyö ja tiedottaminen muutostilanteissa on riski myös hyvinvointialueelle siirtymisen yhteydessä, kun muutoksia muiden toimijoiden järjestelmissä on paljon. Erityisesti lääkelistan ja kriittisten tietojen välittymistä on hyvä tarkistaa asiakkaan siirtyessä vielä soittamalla, vaikka myös paperitiluste toimitetaan aina asiakkaan mukana. Työyhteisön kesken on sovittu, että sähköposti toimii henkilöstön välisessä viestinnässä, tähän on luotu loppuvuodesta 2023 erillinen sähköpostiryhmä. Jokaisen työntekijän vastuu on perehtyä muistioon joko sähköpostista avaamalla tai IMS-järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmän yleishuomioihin kirjataan iltavuorossa ja yövuorossa asiakastyöhön liittyvät erityishuomiot kerroksista, kootusti ilman henkilötietoja, joka vuorossa tapahtuvien asiakaskirjausten lisäksi. Työryhmän sisäistä viestintää tuetaan palaverikäytänteillä: tiimi 2 viikon välein, viikkopalaveri kerran viikossa ja kerrospalaveri kerran kuukaudessa, kaikista palavereista tehdään muistiot.

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, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden, kts yllä. Valta- ja vastuualueet on päivitetty yhteisesti, tiedot on koottu yksikön valta- ja vastuualuetaulukoon. Vastuullinen toiminta näkyy tehtävien hoitamisessa, tilanteista tiedottamisessa sekä koulutautumisessa.

Riskienhallinta infektiotartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailuista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet hoidetaan hänen omassa huoneessaan.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asiakkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden 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.
 - Järjestetään oireilevalle asiakkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- 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 asiakkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asiakkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asiakkailla on todettu infektoita.

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

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asiakkaita):

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

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeit 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: Linnavuoreen lounas ja päivällinen toimitetaan valmiina Attendo Soppeenpuiston keittiöltä. Ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten on tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa. Yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneessaan, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti. Linnavuoren poikkeussuunnitelmaan on listattuna myös paikkoja, joista ruokaa voi poikkeustilanteissa hakea.
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen puhtaudesta tehostetusti (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asiakas wc:ssä). N-Clean siivoaa Linnavuoressa yleiset tilat ja ensimmäisen kerroksen asiakashuoneet. N-Cleanin siivoaja ohjeistetaan suojautumaan ohjeiden mukaisesti.

- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Teams)
- vierailut: vierailijoille suositellaan, ettei yksikössä vierailta, jos vierailija on oireinen tai yksikössä on oireisia/sairastuneita.
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. 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.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset IMS-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis-seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. 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, joka ilmoittaa 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.

Palaute:

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti 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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSİKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse ja yksikön palaverissa sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan myös henkilökohtaisesti. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, joka toimitetaan koko henkilökunnalle sähköpostitse sekä tallennetaan IMS-järjestelmään.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma-valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

<p>Vuonna 2023 omavalvontasuunnitelmaa käytiin henkilökunnan kanssa läpi marraskuun tiimipalaverissa ja silloin suunnitelmaa täydennettiin ja päivitetiin. Lisäpäivitys tehtiin joulukuussa 2023, kun suunnitelmaan lisätään tyytyväisyyskyselyiden pohjalta laadittu kehittämissuunnitelma.</p> <p>Organisaation omavalvontasuunnitelmapohja on päivittymässä uuteen alkuvuodesta 2024 ja tulee käyttöön seuraavassa päivytyksessä.</p>
<p>Yksikön esihenkilö</p> <p>Kirsi Eromäki, kirsi.eromaki@attendo.fi , 044 4943292 (sijainen 18.9.23-7.1.24 liikkuva johtaja Marjo Takkunen).</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen</p> <p>Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Linnavuoren palvelukodissa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jokaisen kerroksen ilmoitustaululla sekä rivitalojen toimiston ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään yksikön nettisivuille. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilökuntakokouksessa. Tilaaja-asiakkaan sopimuksessa OVS on liitetty PSOP-laskutusjärjestelmän liitetiedostoon.</p>

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI</p> <p>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 kulttuuristausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, läheisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohdina on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.</p> <p>Linnavuoren palvelukodissa on käytössä Jonna Eskolan opinnäytetyönä koostama ”Omaohjaajan-käsikirja” (1/2019). Se on suunniteltu ja kohdennettu Attendo Mental Oy Linnavuoren työyhteisön käyttöön. Käsikirja on laadittu yksiköllemme sopivaksi huomioiden Attendon arvot, visiot ja laatusuosikset. Omaohjaajan- käsikirja on tehty yhteistyössä palvelukodin johtajan, sekä työyhteisön kanssa. Asiakkaan hoitoa ohjaa hoitotyön prosessiin perustuva asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, joka laaditaan asiakkaan kanssa, yhteistyönä. Omaohjaaja ja muu työryhmä toteuttavat asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta yksilöllisen suunnitelman mukaisesti yhteistyösuhteessa. Suunnitelma perustuu siihen, mitä varten asukas Linnavuoreen on tullut. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman pohjaksi tehdään toimintakyky -arvio käytössä olevan toimintakykymittarin avulla. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asukkaan omat mielipiteet sekä läheisten toiveet ja kuntatilaaajan näkemys. Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa on käytössä RAI-CMH -mittari.</p>
<p>4.2.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</p> <p>Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämäntilanne: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Suunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kaksi kertaa vuodessa suunnitelman tarkistuksen yhteydessä.</p> <p>Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Suunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein tai tilaaja-asiakkaan kanssa sovitulla aikataululla sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden suunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.</p>
<p>4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.</p>

Asiakkaat otetaan mukaan kaikkien toimintaan voimiensa ja kiinnostuksen puitteissa. Asiakkaille ollaan kohteliaita ja ystävällisiä, heidän kysymyksiinsä vastataan, aamut aloitetaan hyvähuomenen toivotuksilla. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan osallisuus, toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen toiminta ja päätöksenteko hänen omassa elämässään. Asiakas päättää omaan arkeensa liittyvistä asioista, kuten asumisesta, kodin sisustuksesta, vaatteista, harrastus- ja vapaa-ajan toimintoihin osallistumisesta sekä huolehtii raha-asioistaan toimintakyvyn mukaisesti. Asiakasta neuvotaan ja ohjataan tilanteen mukaan. Yksiköissä on yhteisiä tilaisuuksia (kuten yhteisökokoukset, viikkokokoukset) asiakkaille, missä heille tiedotetaan ja kerrotaan asioista. Asiakkaat voivat myös vapaasti kysyä neuvoja tai kertoa toiveistaan. Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään hänen kanssaan rauhallisessa ympäristössä, esimerkiksi asiakkaan omassa huoneessa. Omaohjaajat varaavat viikoittain asiakkaalle oman keskustelu- tai toimintatieteen. Kaikkia asiakkaita kannustetaan osallistumaan kodin askareisiin. Kaikessa toiminnassa lähtökohtana on yksilöllisyys ja asiakkaan tarpeet kuntoutuksen edistymiseen.

Itsemääräämisoikeus asettaa ajoittain haasteita kuntoutumiselle. Asiakas voi esimerkiksi kieltäytyä lääkähoidosta, pesuista tai syömisestä. Itsemääräämisoikeus voi kääntyä itseään vastaan ja asiakkaan toiminta voi olla hänelle itselleen haitallista. Tällaisissa tilanteissa pyritään neuvottelemalla ja sopimalla ratkaisemaan tilanne. Linnavuoren palvelukodissa ei toimita pakkokeinoja.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen 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. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioidaan asia myös asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei ole enää edellytyksiä.

Linnavuorella asukkaille laaditaan ohjeiden mukaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, johon kootaan asiakkaalle tärkeät ja keskeiset asiat, kuten asiakkaan niin toivoessa, hoitotahto. Itsemääräämisoikeussuunnitelmat päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa. Linnavuoren palvelukodissa mahdolliset rajoittamistoimet toteutettaisiin lääkärin määräyksellä rajatun ajan puitteissa. Itsemääräämisoikeutta rajaavista toimenpiteistä keskustellaan aina asukkaan kanssa ja tällöin niistä on olemassa asukkaan kanssa tehdyt kirjalliset sopimukset, joista asukas voi myös halutessaan irtisanoutua. Rajoittamistoimiin ei ole tarvetta.

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 läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja aluepäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti mahdollisimman pian. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaiden osallisuus ja aktiviteetit ovat todella tärkeä osa mielenterveyskuntoutujan toipumisprosessia. Tekeminen ja aktiivisuus kaikessa toiminnassa lisää kuntoutujan toimintakykyä eri elämän osa-alueilla. Toimintakykyä lisäävää, mukaansa tempaavaa, mielekästä ja merkityksellistä tekemistä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Fyysiset, henkiset ja sosiaaliset voimavarat säilyvät sitä pidempään, mitä enemmän niitä käytetään.

Vuonna 2023 Linnavuorella vahvistettiin toipumisorientaatiolähtöisyyttä ja yksiköllä toimi toipumisorientaatio- ja viriketyöryhmät. Yksikölle luotiin opiskelijatyönä sähköinen virikekalenteri. Asiakkaiden osallisuutta palveluiden suunnittelussa on tuettu ja asiakkailta kysyttiin sisältöjä myös omavalvontasuunnitelmapäivitykseen. Kaksi yksikön asiakasta ja yksi työntekijä osallistui Attendon omaan kokemusasiantuntijakoulutukseen ja ovat näin Komppiksia, eli oman yksikön asiakasnäkökulman asiantuntijoita.

Linnavuoren tavoitteena vuodelle 2024 on:

Toipumisorientaation vahvistaminen: Toipumisorientaatio-, sekä viriketyöryhmät jatkavat toimintaansa. Nämä yhdessä säännöllisten palaverikäytänteiden kanssa mahdollistavat yhä uusien keinojen löytämisen asiakasosallisuuden lisäämiseen yksiköllä.

Toipumisorientaatio näkyy toiminnassa niin yksilön kuin yhteisön tasolla, esimerkiksi:

- asiakkaan toiveikkuutta ja hänen tarpeistaan toimimista tuetaan yhä monipuolisemmin. Osallistavaa kirjaamista lisätään ja mietitään, miten saadaan arki ja seuraava omavalvontasuunnitelmapäivitys -prosessi asiakaslähtöisemmäksi.
- ryhmätoimintoja kehitetään toipumisorientaatiolähtöisesti, eli mietitään miten ryhmien tavoitteet linkittyvät asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisältöihin.
- yksilönäkökulma yhteisössä on toipumisorientaation näkökulmasta tärkeä painopiste. Yhteisössä tulee olla tilaa yksilöllisyydelle, mutta myös toisin päin. Toisen arvostaminen ja yhteisymmärrys ovat avainasemassa yksikön toipumisorientaatiolähtöisen arjen kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyssmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse/sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Vuonna 2023 asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehtiin keväällä ja syksyllä, niiden pohjalta tehty kehittämissuunnitelma sisältyy omavalvontasuunnitelmaan.

Yhteisökokouksissa asiakkailta kerätään palautetta viikoittain ja asiakaspalautteen keräämisessä hyödynnetään myös yhteistyötä Komppisten kanssa.

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 läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Saatujen asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden pohjalta tehty kehittämissuunnitelma ohjaa vuoden 2024 toimintaa, kts. 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja. Linnavuoren palvelukoti sijaitsee Nokialla. Toimintaa valvova lähin viranomainen on Nokian kaupungin mielenterveystoimiston sosiaalityöntekijä.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiehet: Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Sosiaaliamies on tavoitettavissa puhelinnumeroista 040 800 4187 tai 040 800 4186. Puhelinajat ovat ma-to klo 9-11. Puhelimen ollessa varattuna voi puhelinvastaajaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Tarvittaessa sosiaaliamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tällöin tapaaminen on sovittava etukäteen. Sosiaaliamiehen sähköpostiosoite on: sosiaaliamies@pirha.fi

Sosiaaliamiehen käytössä ei ole suojattua sähköpostia, joten emme suosittele arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse, koska salaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Sosiaaliamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä jokaisen kerroksen ja rivitalon ilmoitustaululla.

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: 029 505 3050 (ma-ke, pe 9-12 ja to 12-15)
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n. 5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

<p>Kuluttajaneuvojan tehtävät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avustaa ja sovitelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa • Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen vastaanottamisesta.</p>

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA</p> <p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. 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 osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.</p> <p>Fyysinen toimintakyky, on kykyä suoriutua fyysisesti päivittäisistä perustoiminnoista, kuten syömisestä, juomisesta, nukkumisesta, pukeutumisesta, peseytymisestä, wc-käynneistä, siirtymisestä ja liikkumisesta. Arjen askareiden hoitamisesta, kuten kotiaskareista, kodinlaitteiden käyttämisestä ja asioinneista kodin ulkopuolella sekä sairauden hoidosta ja lääkityksestä huolehtimisesta.</p> <p>Psyykinen toimintakyky, käsite liittyy ihmisen elämänhallintaan ja -tyytyväisyyteen, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykinen toimintakyky käsittää muun muassa itsearvostuksen, tunteiden ilmaisun ja käsittelyn, mielialan omat voimavarat, erilaisista haasteista selviytymisen.</p> <p>Kognitiivinen (älyllinen) toimintakyky, käsittää muun muassa muistin, oppimisen, keskittymisen, tarkkaavuuden, hahmottamisen, orientaation, tiedon käsittelyn, ongelman ratkaisun, toiminnanohjauksen, kielellisen toiminnon. Oman terveydentilan tai toimintakyvyn realistisen ymmärtämisen.</p> <p>Sosiaalinen toimintakyky, käsittää kyvyn toimia ja olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Sitä määrittelevät suhteet omaisiin ja ystäviin, vastuu läheisistä, sosiaalisten suhteiden sujuvuus, osallistuminen, elämän mielekkäisyys, vapaa-ajan vietto ja harrastukset yhdessä toisten kanssa.</p> <p>Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa asetetaan tavoitteita asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutusta tukevalle toiminnalle edellä mainittuja toimintakyvyn osa-alueita arvioiden. Asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta tuetaan kaikin tavoin. Yksikölle ja asiakkaille on laadittu omat viikko-ohjelmat.</p> <p>Asiakkaan henkilökohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa ja viikko-ohjelmissa huomioidaan ryhmätoiminnot ja hoitotyönmenetelmät. Yksikössä on niin säännöllisesti toteutuvia viikoittaisia ryhmätoimintoja, kuin esimerkiksi vuodenkiertoon liittyviä toimintoja ja erikseen suunniteltuja retkiä, jotka löytyvät erillisestä virikekalenterista ja viikko-ohjelmasta.</p> <p>Mielenterveysasiakkaan hoitotyön yhteenveto tehdään kuukausittain. Tavoitteena on, että yhteenveto tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteenveto on oltava käytössä niin, että se annetaan kuntatilaajalle, kun asiakkaalla on palaveri. Hoitotyön kuukausiyhteenveto kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään sekä tamperelaisten asiakkaiden osalta Pegasos-asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.</p> <p>Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta</p> <p>Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan,</p>

jolloin kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenveton asumisen tavoitteiden edistymisestä.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-toimintakykyarviot asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asiakkaan yksilölliset tarpeet tai sairaudet ohjaavat kirjaamista (verenpaineen- ja verensokerimittaukset ym.).

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä hänellä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden suunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Linnavuoreen tulee valmiiksi valmistettuna ruoka Attendo Soppeenpuistosta. Ruoka toimitetaan maanantaista perjantaihin, siten että lounas on lämmin ja päivällinen kuumennetaan. Viikonlopun ja arkipyhien ruuat toimitetaan edellisenä arkipäivänä ja Linnavuoreessa ruoka kuumennetaan ohjeen mukaisesti. Jokaiseen kerrokseen tulee omat ruokalaatikat. Aamupalan ja osittain myös iltapalan henkilökunta valmistaa Linnavuoreessa itse. Toimintaamme kuuluu, että myös asiakkaat osallistuvat ruuan laittoon. Torstaisin on mahdollisuus toiveruokapäivään, jolloin asiakkaat voivat ehdottaa, mitä ruokaa syödään ja osallistua ruuan valmistukseen ohjaajan avustuksella. Toiveruokapäivä toteutetaan joka kuukauden viimeisenä torstaina. Toiveruokapäivän toteutumista on mahdollista muuttaa keittiön kanssa yhteistyössä tilanteiden muuttuessa.

Asiakkaille tarjotaan ruokaa tai välipaloja viisi kertaa päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Asiakkaan niin halutessa, välipalaa on mahdollista saada muinakin aikoina. Diabeetikot saavat myös tarvitsemansa lisävälipalat. Ruuat tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti, aamupala noin klo 8–9, lounas noin klo 11–12, päiväkahvi noin klo 13:30–14, päivällinen noin klo 15:30–16 ja iltapala noin klo 18.30–19. Yöpalaa saa yövuoron ensimmäisellä kierrolla noin klo 21-22 välillä.

Rivitaloilla asiakkaat huolehtivat pääosin ravitsemuksestaan itsenäisesti. Asiakkailta on kuitenkin mahdollisuus ruokailla palvelukodilla tai heidän on mahdollista saada ohjausta, tukea ja avustusta ruuan laittoon ja sen harjoitteluun henkilöstöltä. Rivitaloilla asiakkaille ohjataan terveellisiä ja monipuolisia valintoja.

Tampereen seudun keittiöpäällikkö

Kirsi Salmi

p. 0417317174

kirsi.salmi@attendo.fi

Attendo Soppeenpuiston keittiö

p. 044 4943867

Attendo Linnavuoreessa keittiö- ja ruokahuoltovastaavana toimii ohjaaja Beda Virtanen, beda.virtanen@attendo.fi sekä hoiva-avustaja Heidi Jamalainen, heidi.jamalainen@attendo.fi

Linnavuoreessa keittiövastaavan tehtäviin kuuluu elintarvikkeen omavalvontasuunnitelman päivitys vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisesti Sensirestä (<https://cloud.sensire.com/>). Lisäksi keittiövastaavat ovat yhteyshenkilöitä keittiön väliseen vuorovaikutukseen, yhdessä johtajan kanssa. Keittiövastaavat myös huolehtivat esim. kausittaiset tilaukset Meira Novalta. Viikoittaiset Meira Novan tilaukset tekee yleensä hoiva-avustaja, mutta kuka tahansa henkilökunnasta voi tilauksen tehdä.

Keittiön omavalvontaseurantaan tapahtuu sähköisesti. Mittaukset suoritetaan bluetooth mittarilla, joka vie tuloksen suoraan puhelimessa olevaan Sensire Omavalvonta -sovellukseen. Mittauksia pystyy tarkistamaan osoitteesta: <https://cloud.sensire.com/login?auth=invalid> Jokainen pääsee kirjautumaan järjestelmään omalla Attendon tunnuksellaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Attendolla ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarvontaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön siivousvastaavan toimesta, yksikön johtaja on hänen tukenaan. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptica työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniää. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita. Tarvittaessa konsultoidaan Tays:n hygieniahoitajaa. Hygieniahoitaja tekee tarvittaessa ohjauskäynnin palvelukodissa.

Linnavuorena siivousvastaavana toimii hoiva-avustaja Heidi Jamalainen, heidi.jamalainen@attendo.fi sekä ohjaaja Beda Virtanen, beda.virtanen@attendo.fi. Siivousvastaava osallistuu säännöllisesti/tarvittaessa aluetason hygieniakoulutuksiin. Siivousvastaavan tehtäviin kuuluu puhtauspalvelusuunnitelman päivittäminen vähintään kerran vuodessa, osallistuminen N-Cleanin tekemiin laatuksieroksiin yhdessä johtajan kanssa sekä siivoustarvikkeiden tilaaminen Lyrecolta. Siivousvastaava myös havainnoi ja seuraa siivousten toteutumista.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan ja ne ovat kuvattuna asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa.

Rivitaloilla tavoitteena on, että asiakas pystyy huolehtimaan omasta ja ympäristön siisteydestä. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja avustetaan huolehtimaan omasta hygieniasta sekä ympäristön siisteydestä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Asiakkaiden hammashoito toteutetaan asiakkaan omassa kotikunnassa tai yksityisellä. Asiakkaan niin halutessa voidaan hammashoito siirtää Nokian terveyskeskuksen hammashoitolaan. Akuutit kiputilanteet hoidetaan päivystysaikana. Kiireettömään hoitoon on yleensä kunnasta riippumatta ½ - 1 vuoden jono.

Kiireetön sairaanhoito: Terveys- ja sairaanhoidon palvelut asiakkaat saavat Nokian tai oman kunnan terveyskeskuksesta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Asiakkaille sovitaan lääkärin vastaanottoajat 1-2 kertaa vuodessa/tarvittaessa. Käynnillä tarkastetaan yleistilan lisäksi käytössä olevat lääkkeet ja määrätään tarvittavat laboratoriotestit (veri- ja virtsanäytteet.) Monilla asiakkailla seurataan säännöllisesti eri lääkeaineiden pitoisuuksia. Pitkäaikaissairauksien hoitoon liittyvät käynnit suunnitellaan ja sovitaan etukäteen (DM, astma, RR-tauti). Asiakkaiden pitkäaikaissairauksia ja niiden oireita seurataan palvelukodilla päivittäisen huomioinnin ja niiden raportoinnin keinoin. Säännöllistä yhteistyötä tehdään Nokian tai asiakkaan oman kunnan terveyskeskuksen kanssa. Mielenterveyden hoidossa kiinteää yhteistyötä tehdään asiakkaan oman kunnan mielenterveystoimiston lääkärin kanssa. Useiden asiakkaiden psykiatrina toimii Nokian mielenterveystoimiston lääkäri.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan asiakkaan terveydentilan mukaisesti joko Nokian terveyskeskuksessa tai Tays Acutassa. Hilkka-asiakastietojärjestelmässä oleva sairaanhoitajalähete on käytössä, kun asiakas lähtee tai viedään kiireelliseen hoitoon. Sairaanhoitajalähetettä käytetään myös silloin, kun lähettäjänä on lähihoitaja.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Linnavuoren palvelukodissa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, sitä säilytetään 1.krs fläppi-kansiossa kanslian pöydällä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytm, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Sairaanhoitaja ja omaohjaaja ovat keskeinen henkilö asiakkaan terveydentilan ja lääkehoidon seurantaan liittyvissä mittauksissa ja arvioinneissa. He ohjelmoivat ja suunnittelevat yhdessä asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa erilaiset verikoeseurannat ja muut mittaukset. Linnavuoren koko henkilökunta toimii kuitenkin tiiminä ja vastaa vuorossa ollessaan asiakkaan hyvinvoinnista.

Suunnitellut tutkimukset ohjelmoidaan kalenteriin ja sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa näkyy hoidon kokonaisuus.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Oman terveyskeskuksen lääkäri, omaohjaaja, sairaanhoitajat, palvelukodin johtaja

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 sairaanhoitajat sekä johtaja. 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.

<p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (sh Marianna Tullu, sh Milla Hanhikorpi), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Asiakkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa ja yksikön sairaanhoitaja huolehtii, että lääkehoito toteutuu lääkärin määräämällä tavalla.</p>
<p>Lääkehoitoa toteuttaa terveydenhuoltoalan koulutuksen saanut lähihoitaja tai sairaanhoitaja, myös lääkehoidon koulutuksen saanut sosionomi voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Opiskelijat eivät lähtökohtaisesti osallistu lääkehoitoon, mutta toiminnan turvalliseksi takaamiseksi voi opiskelija suorittaa lääkeluvan, antaa valmiiksi jaetut lääkkeet dosetista, ja toteuttaa lääkehoitoa. Tilanne kuitenkin arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Lääkelupaa varten jokainen suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi lääkehoidon teoria- ja lääkelasku tentin. Lisäksi annetaan näyttö lääkkeiden jaosta ja injektoiden antamisesta. PKV-lääkehoitoon liittyen on oma tentti ja näyttö. Lisäksi lääkehoitoa toteuttava henkilöstö suorittaa PSYK-mielenterveyden häiriöt sekä KIPU 1 -tentit. Yksikön sairaanhoitajat ottavat vastaan työntekijöiden tentit ja näytöt. Tarvittaessa yksikön johtaja voi valvoa tenttisuorituksen.</p> <p>Vuoron lääkevastaavana toimii työvuorolistaan merkitty koulutettu ja lääkeluvallinen työntekijä. Vuoronlääkevastaavan tehtäviin kuuluu työvuoron ajan huolehtia asukkaiden lääkehoidosta, tarvittavista lääkemuuutoksista sekä lääkehoidon kokonaisvastuu työvuoron ajan.</p> <p>Dosettien jakaminen toteutetaan lääkeluvallisten työntekijöiden toimesta, osa asiakkaista jakaa dosettinsa itse henkilöstön ohjaamana. Lääkkeenjaossa on käytössä kaksoistarkastus, asiakkaan jakaessa oman dosettinsa, kaksi ohjaajaa tarkistaa dosetin. Asiakkaiden lääkelistat päivitetään ajan tasalle heti lääkemuuutosten tullessa. Mahdolliset poikkeamat käsitellään ja tehdään lääkehoidon prosessiin korjaavat toimenpiteet.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Asiakkaan siirtyessä, hoitoon ja kuntoukseen liittyvä tiedonkulkua toteutuu asiakkaan antamalla luvalla. Jatkohoitopaikkaan toimitetaan asiakirjat, hoito päätetään asumisyksikön asiakastietojärjestelmä Hilkassa. Hoidon päättyessä asiakkaan paperit toimitetaan tilaajakuntaan. Tamperelaisten asiakkaiden osalta käytössä on Pegasos –asiakastietojärjestelmä, sieltä on asiakkaan tiedot saatavilla ajantasaisesti.</p> <p>Yhteistyötahot: terveyskeskus, laboratoriot, sairaala, mielenterveystoimistot.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Kiinteistöhuolto: NKH (Nokian kiinteistöhuolto), Vartiointi: Prevent360 turvallisuuspalvelut Oy (henkilöhälytin); Avam Security Oy (piirivartiointi) Turvakamerat: Security Finland Ovivalvonta, murtohälytin: Turvapalvelut Finland Oy Siivous: N-Clean Oy Ravitsemuspalvelut: Soppeenpuisto, Attendo Oy</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>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 vanhustalvalain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys 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.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>

4.4.1 HENKILÖSTÖ

Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Linnavuoren palvelukodissa on mielenterveys- ja päihdeosaamisalaaan koulutettu henkilöstö.

12/2023 yksikössä työskentelee vakituudessa työsuhteessa:

- Yksikön johtaja (sosionomi YAMK)
- 1 sosionomi (opinnot kesken, loppupuolella ja taustalla lähihoitajan koulutus)
- 2 sairaanhoitajaa
- 14 ohjaajaa (13 lähihoitajaa ja 1 loppuvaiheen lähihoitajaopiskelija)
- 1 hoiva-avustaja

Sijaisena pyritään aina käyttämään perehdytettyjä, tuttuja sijaisia. Poissaolot korvataan tarpeen ja saatavuuden mukaan sijaisilla.

Henkilöstömäärä eri työvuoroissa pohjautuu asiakasmäärän mukaiseen mitoittukseen, kuitenkin turvaten omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan. Päivityshetkellä työvuoroissa työskentelee pääsääntöisesti:

- 8 aamuvuorolaista, joista yksi on hoiva-avustaja. Lisäksi sairaanhoitajalla on erillinen sh-vuoro kerran viikossa.
 - kerroksissa on kussakin kaksi hoitohenkilökunnan jäsentä aamuvuorossa, rivitaloilla yksi.
- 4 iltavuorolaista
 - kerroksissa on kussakin yksi hoitohenkilökunnan jäsen iltavuorossa, rivitaloilla yksi.
- 1 yövuorolainen
- Yksikön johtaja työskentelee arkaamuissa, hänen työaikansa ei ohjaudu asiakas- tai avustavaan työhön.

Mitoitus perustuu toimintalupiin ja eri palvelusopimuksien hoitajaindeksiin. Tehostetun (ympäri vuorokautisen) palveluasumisen indeksi vaihtelee nykyisten sopimusten puitteissa 0,5-0,6 välillä, palveluasumisessa ja tukiasumisessa (yhteisöllinen asuminen) rivareilla indeksi on 0,3 ja 0,1. Asiakkaiden hoitoisuutta arvioidaan tarpeen mukaan.

Yksikössä työskentelee yksi hoiva-avustaja avustavana henkilönä. Lisäksi tähän huomioidaan:

Attendo Soppeenpuisto toimittaa valmiit ateriat yksikköön (lounas ja päivällinen)

Siivouspalvelut ma-pe ostetaan N-Cleanilta

Yksikön kiinteistöhuollosta vastaa Nokian Kiinteistöhuolto

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina sijaistamaan tutuilla sijaisilla, toissijaisesti poissaolot korvataan työvuorojärjestelyin, yksikön sisäisillä työntekijöillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Äkillisissä tapauksissa sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle sijaistusohjeen mukaisesti.

c) 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työainsäädäntö 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, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen ja työtodistukset), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto sekä rekrytointikoordinaattorit.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Perehdytyksen osa-alueet jaetaan henkilöstön kesken vastuualueiden mukaisesti.

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Attendolla on käytössä sähköinen perehdytysalusta VALO, johon jokaisella henkilöstön jäsenellä on pääsy. Perehdyttävälle työntekijälle annetaan perehdytyskarta, jonka mukaan hän pääsee etenemään VALOssa. VALOsta löytyy Attendon yhteisiä asioita. Sähköisen perehdytyksen lisäksi työntekijä perehdytetään Linnavuoren toimintatapoihin, lääkahoitoon ja asiakkaisiin. Omaohjaajan tehtäviin perehdyttämisen apuna on Linnavuoren palvelukodissa laadittu "Omaohjaajan käsikirja". Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi omavalvontasuunnitelma ja sen sisältämät asiat. Perehdytyksen jälkeen käydään perehdytyksen päätöskeskustelu. Perehdytyskeskustelu -lomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Lisäksi Attendon oman kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneet Kompit, eli oman yksikön asiakasnäkökulman asiantuntijat voivat myös sovittaessa perehdyttää uusia asiakkaita ja työntekijöitä yksikön arkeen asiakasnäkökulmasta.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan omavalvontasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Linnavuoren palvelukoti toimii kolmikerroksisessa kiinteistössä. Huoneet ovat yhden hengen huoneita kooltaan noin 20 m². Asiakas voi tuoda haluamiaan omia huonekaluja, joilla voi sisustaa huoneen kodikkaaksi. Asiakkaan huonetta ei käytetä asiakkaan poissa ollessa muuhun tarkoitukseen.

Ensimmäinen kerros on suunniteltu huomioiden esteettömän kulkemisen mahdollisuus. Ensimmäisessä kerroksessa voi siten asua henkilöitä, joilla on jokin apuväline kävelyä helpottamassa tai käytössään pyörätuoli. Jokaisen huoneen yhteydessä on oma kylpyhuone. Toinen ja kolmas kerros on suunniteltu henkilöille, jotka pystyvät kulkemaan portaissa ja pystyvät osallistumaan aktiiviseen toimintaan harjoitellen itsenäiseen elämään tarvittavia taitoja. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa ei ole huonekohtaisia kylpyhuoneita tai wc-tiloja vaan ne ovat käytävän varrella yhteisessä käytössä sekä miehille että naisille.

Jokaisessa kerroksessa on yhteinen ruokailutila ja olohuone, jossa voi katsella televisiota, kuunnella musiikkia, seurustella muiden asiakkaiden kanssa ja niissä tiloissa järjestetään myös yhteisiä juhlia ja ryhmätalenteita. Lisäksi joka kerroksessa on yhteiset pyykkituvat. Yksikössä on myös sauna ensimmäisessä kerroksessa, jota jokainen yksikön asiakas voi käyttää. Toisessa kerroksessa on asiakkaiden käytössä tietokone nettiyhteyksin. Se on tarkoitettu kaikille palvelukodin asukkaaille.

Piha-alueella on terassi yhteisiä kesätapahtumia varten. Pihalla sijaitsee myös suojaisa katos tupakoitsijoita varten. Piha-alueita hoidetaan siten, että vältetään liukastumiset ja muut mahdolliset vaaratekijät. Kiinteistön lumityöt tekee kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuolto huolehtii pihan hiekoituksesta ja sovittaessa muusta kunnossapidosta.

Noin 200m päässä olevilla rivitaloilla tuotetaan palveluasumista ja tukiasumista. Rivitaloilla asukkailla on käytössään noin 30m² yksiö, jossa on keittiö sekä wc-tila ja kylpyhuone. Rivitalon asukkailla on käytössään siellä oleva pyykkitupa. Lisäksi rivitaloilla on henkilöstön toimisto, asunnossa 6, jossa järjestetään ryhmätoimintaa ja asiakkaat voivat käydä tapaamassa ohjaajia. Rivitalon asiakkaat voivat liikkua ja oleskella myös palvelukodin pihapiirissä.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaalle. Henkilökunta on tässä asiassa aktiivinen. Toimitilat antavat edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen elämiseen yhdessä Linnavuoren palvelukodissa.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Linnavuorella noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvottua ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa. Yhteisten tilojen ja ensimmäisen kerroksen asiakashuoneiden siivoamisesta vastaa N-Clean Oy. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa asiakkaat osallistuvat omien huoneiden siivoukseen voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Asiakkaiden huoneiden seinillä on viikkosiivouslista, johon siivoukset merkataan. 1.krs henkilökunta huolehtii pääosin pyykkien pesusta ja jälkikäsittelystä. 2.krs ja 3.krs asukkaat osallistuvat pyykkien käsittelyyn, tarvittaessa heitä ohjataan ja avustetaan.

Rivitaloilla palvelu- ja tukiasukkaat siivoavat pääosin asuntonsa itse. Tarpeen mukaan siivouksessa ohjataan ja avustetaan. Asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti myös omien pyykkien pesusta, mutta tarvittaessa heitä ohjataan ja avustetaan.

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

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

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita. Linnavuoren palvelukodissa on toisen ja kolmannen kerroksen käytävillä kameravalvonta (ei nauhoita). Kameravalvonnan monitori sijaitsee ykköskerroksen toimistossa, josta yövuorolainen näkee kerroksien käytävillä ollessaan yövuorossa yksin. Huoneissa ei ole kameravalvontaa. Ulko-ovissa on kulunvalvonta hälyttimet, jotka ilmoittavat henkilökunnan kännykkään, kun ulko-ovi avataan yöaikaan. Niillä asukkailla, joilla on kännykkä, on tallennettu ohjaajien puhelinnumerot kohtaan, josta se on helppo löytää. Henkilökunnalla on käytössä vartijakutsupainikkeet (1 hälytin/kerros), joilla saa hälytettyä apua toisista kerroksista sekä vartijan paikalle.

Palvelukodin johtaja vastaa turvalaitteista Linnavuorella. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja olemaan yhteydessä laitetta hoitavaan tahoon.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kirsi Eromäki, p. 044 4943292, kirsi.eromaki@attendo.fi (7.1.24 saakka Marjo Takkunen)

Laitteiden huoltonumerot:

Ovihälytyn Visonic: Turvapalvelut p. 0102295604

Kamerat: Security p. 010 2295604

Palolaitteet: Nokian Kiinteistöhuolto p. 0102708050

Vartijakutsupainikkeet: Avarn Security p. 010 4436100

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit jne. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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

Ohjaaja Anna-Maria Määttä, annamaria.maatta@attendo.fi (yksikön laitevastaava)

Sairaanhoitaja Marianna Tullu, marianna.tullu@attendo.fi (sairaanhoidon laitteet yhdessä laitevastaavan kanssa)

Palvelukodin johtaja Kirsi Eromäki, kirsi.eromaki@attendo.fi, 044 4943292.

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 löytyvät IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen sekä tietoturvakoulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Lisäksi tilaajan toiveiden mukaan on käytössä myös Pegasos -asiakastietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmiin ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturva ja 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 tietoturvan ja tietosuojan 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 tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojan ja -turvan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy

Tietosuojavastaava

PL750 (Itämerenkatu 9)

00181 Helsinki

tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esihenkilön tiedot

Kirsi Eromäki, kirsi.eromaki@attendo.fi, p. 044 4943292

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Kehtämssuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaippaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Attendo Linnavuoren kehittämiskohteet löytyvät alla:

ATTENDO LINNAVUOREN KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLI-ARVIOINTI	LOPPU-ARVIOINTI
ASIAKAS-KOKEMUS	<ul style="list-style-type: none"> Kuulluksi tulemisen kokemuksen lisääntyminen Toipumisorientaatio lähtöisyyden lisääntyminen 	Osallistavan kirjaamisen lisääminen Ryhmätoimintojen linkittäminen vahvemmin asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin/ tavoitteisiin. > Työryhmien yhteistyö (virike-toipumisorientaatio ja ryhmät-omaohjaajat)	Jatkuva Ideointi alkuvuodesta 2024.	Omaohjaajat Työryhmien vastuuhenkilöt Kaikki		
	<ul style="list-style-type: none"> Lisätä tyytyväisyyttä ateriapalveluihin. 	Ruokahuollon yhteistyö > Asiakkaiden osallistaminen	Kevät 2024.	Kirsi, Sanna, Beda ja Heidi		
LÄHEIS-KOKEMUS	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuuden ja yhteistyön lisääminen 	<ul style="list-style-type: none"> Yksilöllisesti, sovitaan käytännöt yhteydenpitotavat ja tiheys läheisen kanssa. Tarjotaan mahdollisuutta osallistua enemmän suunnitelman tekoon ja toteutukseen (esim. retkille asiakkaan kanssa). 	Viimeistään kevään suunnitelmapäivityksen yhteydessä, asiakkaan toiveen mukaan.	Omaohjaajat		
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	<ul style="list-style-type: none"> Viestinnän tehostaminen Selkeys ja suunnitelmallisuus Yhdessä tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> Palaverikäytäntöjen jatkaminen ja kerrospalaverien palauttaminen käytäntöön. Huolehditaan että muistiot ym tiedottaminen myös luetaan. Yhteisen tyhy-toiminnan lisääminen <ul style="list-style-type: none"> Perjantai-iltakahvit, vapaa-ajan yhteiset tekemiset (suunniteltu työnohjauksessa 12/2023) 	Heti, jatkuva	Kirsi, Sanna ja Marianna		
			Heti, jatkuva	Kaikki		
			Keväällä 2024	Kirsi Työryhmä (Vapaa-ajan jutut vapaaehtoisia.)		

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi kesällä 2023.

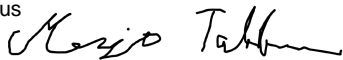
Omaohjontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omaohjontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaohjontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Nokia 15.12.2023

Allekirjoitus



Nimenselvennys

Marjo Takkunen

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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