

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)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	7
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 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 SAIRAANHOITO	11
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	13
4.4.2 TOIMITILAT	14
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	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	18
11 LÄHTEET	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Vaasa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Ristinummi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vanhan Vaasan katu 1 65370 Vaasa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Tukiasuminen/Tehostettu palveluasuminen- kehitysvammaiset; 10 + 15</i>	
Toimintayksikön katuosoite Vanhan Vaasan katu 1	
Postinumero 65370	Postitoimipaikka Vaasa
Toimintayksikön vastaava esimies Sari Savola	Puhelin 0444940960
Sähköposti sari.savola@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 9.5.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen antamiseen/ kehitysvammaiset.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Palveluasuminen, kehitysvammaiset aikuiset	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 9.5.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto; Coor Jätehuolto: Remeo Puutarhapalvelut: Uusmarkki Ateriapalvelut; Attendo Milka Henkilöturvajärjestelyt: NYQS Aulan vaihtomatot: Lindström	

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

Toiminta-ajatus

Tehtävänäemme Attendo Ristinummessa on tarjota 25:lle kehitysvammaiselle asukkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Yksikkö toimii kahdessa kerroksessa, joista alakerrassa sijaitsevat tuetun asumisen asunnot (10) ja yläkerrassa tehostetun palveluasumisen asunnot (3 x 5).

Annamme tukea, ohjausta, hoivaa ja palvelua yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lähtökohtana on aina kuntoutuksellisuus. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukotimme työn keskiössä on yksilökeskeinen ja ratkaisukeskeinen työote. Tavoitteena on asukkaan kokemus hyvästä elämäntilanteesta kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämäntilanteilla.

Attendo Ristinummeista saatavia palvelumuotoja ovat;

- **Palvelu/tukiasuminen**, jolloin henkilökunta on paikalla aamu- ja ilta-aikaan. Palvelu/tukiasuminen sopii henkilölle, joka tarvitsee jonkin verran apua, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan. Palveluasumisessa oleva henkilö ei pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta tarvitsee asumiseensa päivittäin henkilökunnan apua, tukea ja ohjausta. Palveluasumisessa tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus itsenäiseen elämään töineen, opiskeluineen ja harrastuksineen turvallisessa ja tuetussa kotiympäristössä. Ohjaajat ovat apuna sekä elämäntaitojen opettelussa, että niiden ylläpitämisessä.
- **Tehostettu palveluasuminen** on ympärivuorokautista asumispalvelua. Tehostettu palveluasuminen sopii henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan ja jolla on säännöllinen hoidon /hoivan tarve kaikkina vuorokauden aikoina. Tehostetun palveluasumisen asumisen tavoitteena on tarjota tukea tarvitseville henkilöille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua ja harjoitella asumiseen liittyviä taitoja kodinomaisessa ympäristössä sekä mahdollistaa yhteiskunnallinen osallistuminen. Tehostettu palveluasuminen pitää sisällään kaikki aikuisen henkilön elämänhallinnan osa-alueet. Avun ja ohjauksen tarve voi olla sekä fyysistä ja/ tai psyykkistä sekä valvontaa. Avustamiseen tarvitaan pääsääntöisesti yhden työntekijän apu.
- **Vaativa tehostettu palveluasuminen** on asumista, jossa asiakas tarvitsee paljon sekä sanallista ohjausta ja fyysistä avustamista. Vaativa tehostettu asuminen sopii asiakkaille, jotka erityispiirteidensä ja käyttäytymisen haasteellisuuden vuoksi tarvitsevat erityisen paljon ympärivuoro-kautista valvontaa ja perushoidollista tukea. Asiakas tarvitsee esimerkiksi runsaasti somaattisista sairauksista johtuvia toimenpiteitä, psyykkisestä oireilusta johtuvaa keskusteluapua ja asioiden hoitamista. Avustamiseen tarvitaan pääsääntöisesti kahden työntekijän apu.
- **Erityisen vaativa tehostettu palveluasuminen** on tarkoitettu tilanteisiin, joissa on kyseessä runsas ympärivuorokautinen apu ja tuki erityisissä ja haasteellisissa palveluissa. Asiakas tarvitsee avustamiseensa kokoaikaisen tuen ja palvelua hankitaan asiakkaille, jotka tarvitsevat käyttäytymisen ja/tai fyysisen aktiivisuuden kannalta erityistä hoivaa ja valvontaa.

Attendo Ristinummissa jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, jonka tehtävänä on vastata asukkaan asioista kokonaisvaltaisesti, huomioiden asukkaan henkilökohtaiset haaveet, toiveet, tavoitteet ja itsemääräämisoikeuden. Lisäksi omaohjaajat vastaavat asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja sen jalkauttamisesta arjen toimintoihin, sekä vastaavat yhteydenpidosta tarvittavien sidosryhmien välillä. Attendo Ristinummissa järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa asukaspalaveri, jossa yhdessä mietitään ja sovitaan tulevista aktiviteeteista ja keskustellaan muista yhteisistä ajankohtaisista asioista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisarvon kunnioittaminen, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeus, autonomia ja kunnioittaminen. Pyrimme löytämään voimavaroja ja ratkaisuja ongelmien sijaan.

Attendo Ristinummissa Asiakaskokemuksen valmentajana (ASKO-valmentaja) toimii tiiminvetäjä Karoliina Murtonen. ASKO-valmentajan tehtävänä on pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksen avulla. ASKO-valmentaja nostaa kvartaaleittain asumiskodissa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa. Lisäksi ASKO-valmentaja tekee havaintoja arjen onnistumisista ja mahdollisista kehittämiskohdista ja ohjaa keskustelua, miten voimme entistä paremmin ymmärtää erilaisia odotuksia Attendoa kohtaan.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavunto perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatu ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, työn psykososiaaliset tekijät kuten vuorotyö, yksin työskentely, liiallinen/liian vähäinen työn määrä, työyhteisön sosiaalinen toimivuus, vaara- ja uhkatilanteet sekä infektiot ja tarttuvat taudit.

Henkilökunnan perehdyttämisen tarve huomioidaan työvuorosunnittelussa ja siihen varataan riittävästi aikaa. Vuorotyössä huomioidaan henkilökunnan yksilölliset toiveet ja tarpeet vuorotyön suunnittelussa. Henkilökunta koulutetaan toimimaan haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan (AVEKKI) sekä tila- ja asukasjärjestelyissä huomioidaan ennaltaehkäisevästi vaara- ja uhkatilanteiden synty. Yksikössä huolehditaan yhteistilojen siisteydestä ja mahdollistetaan hyvästä ja riittävästä käsihygieniasta huolehtiminen.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut, osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.

Attendo Ristinummelle on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa erillinen lääkehoitosuunnitelma, johon perehtyminen on osa lääkelupaprosessia ja henkilökunnan perehdytystä.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja, sairaanhoitaja Sari Savola.

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle.

Käytössä on henkilötietolain vaatimukset täyttävät asiakastietojärjestelmä Hilka sekä henkilökunnan tietojen arkistointiin henkilötietojärjestelmä Mepco. Asukkaita ja henkilökuntaa koskevat asiakirjat säilytetään ja arkistoidaan arkistointilain mukaisesti lukittuihin tiloihin, joihin pääsy ainoastaan asianosaisilla henkilöillä.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja sekä Attendo Ristinummen henkilöstö.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat, tartuntataudit/epidemia/pandemiat.

Attendo Ristinummessa toiminnan turvallisuuden varmistamiseen osoitetaan riittävästi voimavaroja. Henkilöstömitoituksen riittävyys arvioidaan huolellisen palvelutarpeen arvioinnin keinoin. Asukkaiden toimintakyvyn arviointimenetelmänä 2021 syksystä alkaen käyttöön on otettu RAI-ID arviointimenetelmä. Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä sosiaali- ja terveysalan osaaminen/työvuoro. Henkilökunnalle annetaan tarvittava perehdytys ja lisäkoulutus.

Tartuntatauti/epidemia/pandemia tilanteessa yksikössä seurataan tiiviisti AVI:n, Pohjanmaan hyvinvointialueen, THL:n, STM:n ja Attendon valmiustyöryhmän toimintaveloitteita, -ohjeita ja -suosituksia tilanteen ennaltaehkäisyssä ja hoidossa. Tartuntatautilanteissa tarvittavia tahoja (asumiskodin asukkaat, työntekijät, läheiset, sairaanhoitopiiri, palvelun tilaajat, Attendon valmiustyöryhmä sekä muut yksikön sidosryhmään kuuluvat tahot) tiedotetaan ohjeistuksen mukaisella, asiaan kuuluvalla ja tilanteen vaativalla tavalla ja tarvittaessa asumisyksikköön asetetaan vierailukielto yhteistyössä infektio lääkäriin kanssa altistumisten ja lisätartuntojen ennaltaehkäisemiseksi.

Tilanteessa, jossa henkilökunnassa paljon sairastuneita, ensisijaisesti työvuoroihin rekrytoidaan sijaisia yksikön omalta sijaislistalta. Tämän jälkeen yksikön vakituista henkilökuntaa tiedotetaan vallitsevasta tilanteesta ja selvitetään oman vakituudessa työsuhteessa olevan henkilöstön lisätyön ja ylityön tekemisen mahdollisuus, uudelleen organisoidaan työvuoroja, rekrytoidaan sijaisia Attendon muista paikallisista yksiköistä ja/tai rekrytoidaan sijaisia yhteistyössä alueen rekrytointi koordinaattorin sekä paikallisten oppilaitosten kanssa.

Henkilökunnan tartuntatautilanteessa yksikön työtehtävät priorisoidaan siten, että yksikön arjessa toteutuvat turvallinen lääkehoito (jokaisessa työvuorossa 1 lääkeluvallinen työntekijä) sekä asukkaiden perushoito. Jokaisen asukkaan perushoidosta on yksikössä jokaiseen ryhmäkotiin laadittu vuorokohtainen ohjeistus, jota toteuttamalla toteutuu asukkaan päivittäinen perushoito. Tarvittaessa muut arjen toimet, kuten kokoukset, koulutukset ym. uudelleenorganisoidaan myöhempään ajankohtaan. Attendo Ristinummessa on satelliittikeittiö, jossa valmistetaan asukkaiden aamupala, välipala, iltapala sekä leivonnaiset ja salaattit. Tartuntatautilanteessa yksikön satelliittikeittiön toimintakyky arvioidaan yhteistyössä keskuskeittiön henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa uudelleenorganisoidaan ateriahuollon järjestäminen yhteistyössä keskuskeittiön ja alueen muiden satelliittikeittiöiden kanssa. Tartuntatautilanteen haltuun saattamiseksi käsi- ja yskimishygieneia tehostetaan, työvuoroissa olevat ohjaajat pukeutuvat tilanteen vaatimiin ja ohjeistusten mukaisiin suojavarusteisiin, työskentelevät ainoastaan heille osoitetuissa ryhmäkoti tiloissa ja porrastavat ruokailuajan välttämällä liikumista yksikön muissa tiloissa. Yksikön asukastilojen ja yhteistilojen sekä henkilökunnan sosiaalitulojen pintapyyhintää tehostetaan jokaisessa työvuorossa.

Tartuntatautilanteessa, jossa asukkaissa paljon sairastuneita, sairastunut asukas hoidetaan hänen omassa asunnossaan ja liikkumista ryhmäkodin yleisessä tilassa vahvasti suositellaan välttämään. Äärimmäisessä tapauksessa erityishuoltona järjestettävässä tehostetussa palveluasumisessa olevan asukkaan liikkumista rajoitetaan tarvittaessa kehitysvammalain 42b pykälän mukaisesti infektio lääkäriin määräyksestä. Tilannearvion perusteella, tarvittaessa ryhmäkodin yleistilasta voidaan väliaikaisesti poistaa sohvakalusto- ja ruokailuryhmä ja ruokailut siirretään asukkaiden omassa asunnossaan tapahtuviksi turhien tartunta-alistumisten välttämiseksi. Asukkaiden käsi- ja yskimishygieneia tehostetaan ohjausta lisäämällä ja asukkaita ohjataan, tuetaan ja autetaan asianmukaisten suojavarusteiden käyttöön. Tartunnan saaneen asukkaan hoidossa käytetään tilanteen vaativia ja ohjeistuksen mukaisia suojavarusteita ja niiden hävittämisestä huolehditaan asianmukaisella tavalla. Sairastunutta asukasta hoitaa työvuorossa ainoastaan nimetty ohjaaja/työvuoro ja kyseinen henkilö työskentelee työvuoronsa aikana ainoastaan asukkaan asuttamassa ryhmäkodissa sekä toimii ainoastaan erikseen osoitetussa sosiaalitallassa, joka erillään muiden ohjaajien sosiaalitallasta. Asukashuoneen ja ryhmäkoti tilojen siivousta ja pintapyyhintää tehostetaan ja sairastuneen asukkaan asuntoon sijoitetaan asukasturvallisuuden huomioiden asuntokohtaiset siivoustarvikkeet. Tartuntatautilanteessa yksikön toimintaa ohjaavana prioriteettina on tartuntataudin leviämisen ennaltaehkäisy ja haltuun ottaminen sekä asukkaiden lääkehoidon ja perushoidon toteuttaminen. Tarvittaessa muut arjen toimet, kuten työ- ja päivätoiminnot, aktiviteetit ym. uudelleenorganisoidaan ja/tai siirretään myöhempään ajankohtaan. Muiden asumisyksikön asukkaiden terveydentilaa tarkkaillaan ja arvioidaan tiiviisti mahdollisen altistumisen/tartunnan varalta.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.

Attendo Ristinummen tilat on suunniteltu ja rakennettu kehitysvammaisten asukkaiden erityistarpeet ja esteettömyys huomioiden. Palvelukodissa on hissi ja rappusissa asianmukaiset turvakaiteet. Yksikössä on sähköinen kulunvalvonta. Attendo Ristinummeen on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa palo- ja pelastussuunnitelma, joka on myös osa henkilökunnan perehdytystä. Yksikössä on asianmukaiset ja ajantasainen paloturvallisuustekniikka, jonka toimivuus tarkistetaan kuukausittain kiinteistöhuoltoyhtiö Coorin yksikölle nimetyn edustajan toimesta. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutukseen sekä ensiapukoulutukseen.

Apuvälineiden- ja laitteiden säilytyksestä ja huollosta vastaavat olemassa olevan ohjeistuksen mukaisesti Attendo Ristinummen henkilökunta.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja sekä Attendo Ristinummen henkilökunta.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** puutteellinen tiedonkulku, tiedotettavan tiedon ajantasaisuus.

Attendo Ristinummissa on käytössä sekä suullinen, että hiljainen raportointimenetelmä. Jokaista asukasta koskien huolehditaan säännöllisesti kirjallisesta raportoinnista jokaisen työvuoron osalta. Henkilökunnan väliseen tiedottamiseen on käytössä asiakastietojärjestelmä Hilkan viestivihko. Lisäksi jokaisella Attendo Ristinummen henkilökuntaan kuuluvalla on käytössään työsähköpostiosoite. Palvelukodin johtaja viestii säännöllisesti Hilkan viestivihon kautta henkilökunnalle tiedoksi yksikön ajankohtaisia asioita. Attendon yleisten tiedotteiden jakeluun on henkilökunnalla käytössä ATSO-mobiilisovellus, jonka jokainen voi vapaaehtoisesti ladata omaan matkapuhelimeensa.

Vastuuhenkilö: palvelukodin johtaja sekä Attendo Ristinummen henkilökunta.

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä AddSystems-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Addsystems-järjestelmä tuo laadukkaana työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tallennettuna Attendo Ristinummen N-asemalle ja asiakastietojärjestelmään yksikkö-tason (Attendo Ristinummi) liitetiedostoihin tallennettuna. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamailmoituksen tekijät tallentavat valmiit kirjatut poikkeamat yksikön N-asemalle, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet ADDsystems-ohjelmaan, jossa palvelukodin johtaja käsittelee ne kuukausittain. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Attendo Ristinummen laatukoordinaattorina toimii Katri-Helena Luhtala.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista arvioidaan seuraavissa henkilökuntapalaverissa. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

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

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

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

3. **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio tallennetaan N-asemalle Ristinummen yksikön kokousmuistiot ja pöytäkirjat kansioon.

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Ristinummen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa osana henkilöstön alkuperäisestä yksikön toiminnan käynnistämisen yhteydessä.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Sari Savola

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Ristinummen omavalvontasuunnitelmaa säilytetään Kanerva-ryhmäkodin yhteistilassa. Omaavonntasuunnitelman sijainnista kerrotaan henkilökunnalle perehdytyksen yhteydessä, uusille asukkaille muuton ja asumiskodin tilojen esittelyn yhteydessä ja omaisille ensimmäisen palaverin yhteydessä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asukkaan muuttaessa Attendo Ristinummeen hänelle nimitetään omaohjaaja, joka valitaan asukkaan tuen tarve ja henkilökohtaiset toiveet huomioiden. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan muutto/siirtopalaverin muodossa, jossa asukas ja hänen läheisensä voivat kertoa vapaasti asukasta ja hänen toiveitaan, tarpeitaan ja mahdollisia haasteitaan koskevista asioista. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy hiljalleen asukkaaseen ja hänen toiveisiinsa ja tarpeisiinsa tutustumalla ja perehtymällä. Attendo Ristinummissa toimintakyvyn arvion tukena ovat käytössä RAI-ID arviointimenetelmä, sekä yksilöllisen elämänsuunnittelun ja itsemääräämisoikeuksien toteutumisen seurannan lomakeisto.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Attendo Ristinummissa asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja tuetaan päivittäin mahdollistamalla asukkaille yksilölliset tarpeet ja rajoitteet huomioiden itsenäisten valintojen tekeminen turvalliseen ja hyvinvointia tukevaan suuntaan ohjaten. Käytössä on tuetun päätöksenteon menetelmät. Attendo Ristinummissa asukkaat kommunikoivat tällä hetkellä puhumalla, kuvilla sekä viittomalla.

Asukkaiden osallisuus varmistetaan ottamalla asukkaat mukaan kaikkiin päivittäisiin kotitöihin ja muihin toimintoihin asukkaiden toiveet ja voimavarat huomioiden. Palvelukodin sääntöjen laadinnasta ja päivittämisestä keskustellaan yhdessä säännöllisesti asukaspalaverien yhteydessä. Asukaspalaverin asialistaan kaikki saavat tuoda haluamia asioita käsiteltäväksi ja palaverista laaditaan muistio.

Ristiriitatilanteet käsitellään asianosaisten kesken ohjaajien tukemana heti, kun osapuolten tilanne siihen on sopiva. Attendo Ristinummen henkilökunta on osallistunut Attendon vammaispalvelun sisäisesti järjestettävään yksilökeskeinen elämänsuunnittelu ja itsemääräämisoikeus-koulutukseen.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

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

Attendon Ristinummi-yksiköissä käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Attendo Ristinummessa päätöksen rajoittamistoimenpiteen käytöstä tekee aina palvelukodin johtaja. Kiireellisissä tilanteissa päätöksen voi tehdä myös vuorossa oleva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Attendo Ristinummessa asukkaiden sijoittajina on useita eri kuntia ja jokaisen kunnan kanssa asiantuntijatyöryhmän käytettävyydestä sovitaan erikseen. Attendolla on käytössään oma asiantuntijatyöryhmä.

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

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

Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

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

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Henkilökunnan kanssa muistutukset käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverien yhteydessä ja seuranta koskeva suunnitelma ja aikataulu kirjataan palaverimuistioon ja tarvittaessa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään palvelukodin johtajan lukolisessa laatikossa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Laatu on subjektiivinen kokemus, se koetaan hyvin yksilöllisesti. Laatu ei ole irrallinen osa käytännön työstä vaan päivittäinen toiminta luo laadun ja laadukas toiminta katsoo eteenpäin tilanteita ennakkoiden. Toimintaansa vasta aloittamassa Attendo Ristinummessa asiakkaat ja omaiset ovat keskeisessä roolissa yksikön laadun ja omaisuuden kehittämisessä ja arvioimisessa.

Uudessa yksikössä yhteisiä toimintoja ja toimintamenetelmiä vasta luodaan ja vakiinnutettavat toimintamallit perustuvat vahvasti Attendo Ristinummeen muuttavien asukkaiden ja heidän omaistensa tarpeisiin ja toiveisiin perustuen. Asukkaiden kanssa säännöllisesti pidettävissä asukaspalaverissa mietitään ja arvioidaan säännöllisesti kokeiltujen ja sillä hetkellä olemassa olevien toimintatapojen toimivuutta ja soveltuvuutta arjen sujumiseen sekä mietitään ja tarvittaessa päivitetään asumiskodin yhteisiä sääntöjä kaikkien viihtyvyyden takaamiseksi. Toiminnan vakiintumattomuus ja asukasmäärän tasainen lisääntyminen tuo arkeen jatkuvaa arjen toimintojen toimivuuden arviointia. Asukkaiden omaiset ovat aina tervetulleita vierailemaan yksikössä ja vierailujen yhteydessä käydään jatkuvaa avointa keskustelua laadukkaan asumispalvelun toteuttamistavoista, arvoista ja tavoitteista.

Asukkaiden kanssa käydään omaohjaajien kanssa säännöllisesti läpi elämänlaadun check-lista ja yksilöllisen elämänsuunnittelun toiveita, tavoitteita ja niiden toteutumista arjessa. Attendo Ristinummen eteisaulassa on palautelaatikko, minne kuka tahansa voi jättää ideoita ja palautetta, jotka käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa ja asukaspalaverissa. Omaisille lähetetään puolivuositain kirjeet, jossa kerrotaan yksikön arjesta, tapahtumista sekä ajankohtaisista asioista. Säännöllisesti järjestetään myös erilaisia tapahtumia, joihin myös omaiset kutsutaan mukaan.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan Addsystems-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Pohjanmaan Hyvinvointialueen sosiaaliamies:
Tavoitettavissa ma-pe klo.8-14, p. 040 507 9303, sosiaaliamies@ovph.fi
Käyntiosoite: Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa

Postiosoite: Vaasan kaupunki/ Sosiaaliamies PL 241 65101 Vaasa

Sosiaaliamiehen tehtävät:

- neuvoo asiakasta tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä kohtelustaan sosiaalihuollossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista Sosiaaliamies on lähinnä neuvonantaja.

Sosiaaliamies voi avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä, kertoa viranomaisten käytännöstä, ohjaamalla asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvomalla, miten päätökseen haetaan muutosta. Sosiaaliamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Attendo Ristinummessa ne sijaitsevat jokaisen ryhmäkodin ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Asukkaiden yksilöllistä toimintakykyä ja hyvinvointia arjessa edistetään ohjaamalla ja tukemalla heitä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja mukaisissa toiminnoissa ja varmistamalla suunnitelmaan kirjattujen toimintojen toteutuminen arjessa. Henkilökunta tukee, ohjaa ja mahdollistaa asukkaiden terveellisen ravitsemuksen, hygienianhoidon, päivä- ja työtoiminnan ja viriketoiminnan toteutumisen säännöllisesti yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuksien toteutumisen huomioiden. Omaohjaajat suunnittelevat ja organisoivat yhdessä asukkaiden kanssa tulevia menoja ja mahdollisia hankintoja ja ovat tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi asiakkaan taloudelliseen edunvalvojaan tai omaisiin. Attendo Ristinummen sairaanhoitaja vastaa yksikössä asukkaiden terveydenhuollon organisoinnista ja sen seurannasta yhteistyössä ohjaajien kanssa.

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

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

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

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

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

Attendo Ristinummen päivittäinen lounas ja päivällinen toimitetaan yksikköön Attendo Milkan keskuskeittiöltä 5 kertaa viikossa. Lounas toimitetaan yksikköön lämpöisenä ma-pe. Päivällinen toimitetaan Milkasta jäähdetyttynä/kylmävalmistettuna ja lämmitetään päivittäin Attendo Ristinummen keittiössä yksikössä tarjoiltavaksi. Aamupala, välipala ja iltapala valmistetaan Attendo Ristinummen keittiössä. Torstaisin yksikössä on asukkaiden toiveruokapäivä, jolloin päivällinen valmistetaan Attendo Ristinummen keittiössä. Asukkaat osallistuvat ruokahuollon toteuttamiseen avustavien tehtävien kautta, kuten kattamalla pöytää, valmistamalla liukesalaatin, leipomalla ja keittämällä kahvia.

Attendo Ristinummen ruokailuajat:

Aamupala	klo 6.30-9.00
Lounas	klo 11.00
Välipala	klo 13.00
Päivällinen	klo 16.00
Iltapala	klo 19.00

Attendo Ristinummen ruokahuollosta vastaa henkilökunta.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistasuunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen 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. Ruokailuajankohdissa joustetaan tarvittaessa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Henkilökunta ohjeistaa suullisesti ohjaten sekä omalla esimerkillään asukkaita hyvään käsihygieniaan asian ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Henkilökunnalle suunnattu käsihygieniaohjeistus löytyy henkilökunnan saniteettitilojen yhteydestä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Attendo Ristinummella sairaanhoitaja yhteistyössä ohjaajien kanssa seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön asukkaita hygieniakäytännöissä. Palvelukodin tiloissa on useita vesipisteitä, joissa saatavilla saippuaa ja kuvalliset ohjeet käsienspesuun. Asukashuoneissa ja keittiössä sekä siivoushuoneessa saatavilla suojakäsineitä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Vaasan hammashuollon hammashoitoloissa, pyrkien ensisijaisesti saamaan ajanvaraukset Ristinummen hammashoitolaan tai yksityisellä hammaslääkärillä. Sairaanhoitaja vastaa säännöllisten tarkastusajkojen varaamisesta.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Vaasan terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito, Vaasan keskussairaalan päivystys (Vaasan keskussairaalan päivystys sijaitsee Y-rakennuksessa, sisäänkäynti on meren puolelta. Päivystykseen ajetaan uimahallin kohdalta Sanmarkinkatua pitkin.). Sairaanhoitajan lähete täytetään asiakastietojärjestelmästä asukkaan mukaan.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, työohje sijaitsee turvallisuus-kansiossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Kerro erityispiirteet yksikkökohtaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkaan perusmittaukset (verenpaine, pulssi, paino) mitataan joka kuun alussa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asukkaan verensokeria ja kehon lämpötilaa tarkkaillaan tarpeen mukaisesti.

Hoitava lääkäri on vastuussa asukkaiden lääkitysten arvioinnista ja lääkehoitosuunnitelman päivityksen hyväksynnästä. Laboratoriokokeiden tarpeen määrittelee hoitava lääkäri ja yksikön henkilökunta on vastuussa niiden toteuttamisesta.

Terveyskeskusasiointia varten asukas allekirjoittaa halutessaan Puolesta asiointi -lomakkeen, jolloin yksikön sairaanhoitajalla on mahdollisuus hoitaa hänen terveyskeskusasioitaan ja saada sieltä hänen hoitoonsa tarvittavat tiedot.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Ristinummen sairaanhoitaja Sari Savola.

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 palvelukodin johtaja, sairaanhoitaja Sari Savola sekä tiimivastaava Karoliina Murtonen. 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, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuussa yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (Sari Savola, sairaanhoitaja AMK), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Julkisen terveydenhuollon hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta.

Asiakaskohtainen lääkesuunnitelma löytyy sähköisesti asiakastietojärjestelmästä, lääkehuoneen kansioista sekä asiakkaan doseetikortista. Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja aina voinnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Yksikön sairaanhoitaja toimii lääkevastaavana. Muina aikoina lähihoitaja voi toimia työvuoron lääkevastaavana ja tämä on erikseen merkitty työvuorolistaan palvelukodin johtajan toimesta. Asukkaiden lääkkeitä säilytetään lääkehuoneessa henkilökohtaisesti merkityissä lääkekoreissa. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkeluvat hyväksytyt suorittaneilla työntekijöillä. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Attendo Ristinummen asukkaat allekirjoittavat halutessaan tilausasiakassopimuksen, jotta Attendo Ristinummen hoitajat voivat huolehtia apteekkiasioinnista. Tuolloin lääkkeet tilataan sähköisesti sopimusapteekista, joka on Vaasan Kuninkaan apteekki. Tilauksen apteekkiin suorittaa vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja.

Lääkeluvan saanut lähihoitaja jakaa asukkaille lääkärin määräämän lääkityksen lääkedosettiin viikoksi kerrallaan ja merkitsee tämän listaan, joka on lääkehuoneessa. Toinen lääkeluvat suorittanut työntekijä tarkastaa dosetit ja kuittaa tarkistuksen nimikirjaimillaan listaan. Kolmannen kerran lääkkeet tarkastetaan lääkettä antavan työntekijän toimesta. Tarvittaessa otettavia lääkkeitä ja huumausainelääkkeitä ei jaeta valmiiksi. Tarvittavat lääkkeet säilytetään asukkaiden henkilökohtaisesti nimikoiduissa lääkekoreissa lukollisessa lääkekaapissa.

Lääkkeet annetaan asukkaille yleensä ruokailujen yhteydessä, mutta tämä huomioidaan yksilöllisesti asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Työvuoron lääkevastaava lähihoitaja ottaa lääkehuoneesta asukkaiden dosetit ja jakaa dosetista lääkkeet lääkemukin kautta asukkaalle. Dosetit viedään lääkkeiden antamisen jälkeen takaisin lääkehuoneeseen niille osoitettuun lukittuun kaappiin. Iltalääkkeitä antava työntekijä varmistaa, että kaikki asukkaat ovat saaneet päivän aikana tarvitsemansa lääkkeet doseteista.

Lääkemuutokset toteuttaa lääkevastaava sairaanhoitaja tai työvuoron nimetty lääkevastaava. Ohjeistukset lääkemuutoksiin pyydetään aina kirjallisina. Dokumentista toiseen siirrettävät lääkemääräykset tupla-tarkistetaan kahden lääkeluvallisen työntekijän toimesta Hilikkaan viettäessä.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

Yhteydenpidosta sosiaalitoimeen huolehtii pääsääntöisesti palvelukodin johtaja yhteistyössä arkivastaavan, omaohjaajien ja asukkaiden kanssa. Yhteistyöstä edunvalvojien kanssa huolehtivat omaohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa. Terveyskeskuskäyntien ajanvarauksista sekä muista poliklinikka yms. yhteydenpidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja, tiiminvetäjä sekä omaohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa. Taksi-varaukset hoitavat vuorossa olevat ohjaajat ja yhteystiedot löytyvät kunkin ryhmäkodin ilmoitustauluilta sekä tallennettuina yksikön matkapuhelimiin. Työ- ja päivätoimintayksiköihin yhteydenpidosta ja ilmoitusasioista huolehtivat pääasiallisesti asiakkaat itse ja tarvittaessa sovitusti omaohjaajat tai akuuteissa tilanteissa vuorossa olevat ohjaajat.

Tietosuojan huomioiden asukkaat allekirjoittavat asiakastietojärjestelmä Hilkan tietojenluovutussuostumuksen, mihin erikseen määritellään tahot joiden välillä asukas antaa suostumuksensa henkilökunnan asioida ja välittää tietoa heidän puolestaan.

Apteekkiasiointia varten asiakas kirjoittaa erillisen asiointisuostumuslomakkeen.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Alihankintana tuotettavat palvelut Attendo Ristinummessa:

Kiinteistöhuolto; Coor
Jätehuolto; Remeo
Puutarhapalvelut: Uusmarkki
Ateriapalvelut; Attendo Milka
Henkilöturvajärjestely: NYQS
Aulan vaihtomatot: Lindström

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Attendo Ristinummen hoitohenkilömitoitus on yksikön toimiluvassa tuki/palveluasumisessa 0,3 tt/asukas ja tuki/palveluasumisessa 0,7 tt/asukas. Tuki- ja muissa tehtävissä työskentelee 1,5 työntekijää.

Yksikön esimies on Sari Savola, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK.

Yksikössä työskentelee palvelukodin johtajan lisäksi tiimivastaava (1), ohjaajia (14), sh-opiskelijoita (2), oppisopimusopiskelija; (1 LH) sekä palvelukotiapulainen (1). Lisäksi yksikössä on satunnaisesti opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa palvelukodin

johtaja sekä tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle palvelukodin työntekijälle. Sijaisten hankinnasta on Attendo Ristinummessa laadittu ohjeistus sijaisten yhteystietoineen kanslian fläppitaulussa.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus Attendo Ristinummen toiminnasta myös näin toivottava työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Perehdyttämismakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Attendo Ristinummessa perehdytään omaohjaajan tehtävään erillisen, osana kokonaisperehdytystä toimivan omaohjaajan työnkuva-ohjeistuksen kautta.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusveloite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

4.4.2 TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Ristinummi on Vaasassa sijaitseva kehitysvammaisille asiakkaille suunnattu palvelukoti. Ristinummi tarjoaa asiakkailleen tehostettua- ja tuettua palveluasumista sekä yksilöllistä tukea arkielämässä selviytymiseen moderneissa, viihtyisissä ja nykyisten laatuvaatimusten mukaisissa tiloissa. Palvelukodissa on 15 autetun asumisen paikkaa ja 10 tuetun asumisen paikkaa.

Ristinummen palvelukoti toimii kahdessa kerroksessa. Palvelukodin yläkerrassa sijaitsevat kolme ympärivuorokautista hoivaa tarjoavat tehostetun palveluasumisen viiden asukkaan ryhmäkodit. Tehostetun palveluasumisen asunnot ovat kooltaan noin 21 m² ja sisältävät invamitoitetun wc- ja suihkutilan.

Palvelukodin alakerrassa sijaitsevat palveluasumisen, 32m² asunnot. Asunnoissa on yhdistetty olohuone-keittiö, makuuhuone sekä invamitoitettu wc-suihku. Viiden asunnon yhteydessä sijaitsee oma terassi. Omilla tutuilla huonekaluilla kalustetut asunnot, jokaisessa ryhmäkodissa sijaitsevat yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat yhteisiä hetkiä varten, alakerrassa sijaitseva viihtyisä sauna ja piha-alue, sekä henkilökuntamme järjestämät erilaiset aktiviteetit takaavat asukkaiden viihtyvyyden. Ristinummen alakerrassa sijaitsee myös palvelukodin johtajan toimisto, jonka yhteydessä ovat myös asumiskodin palaveritilat.

Attendo Ristinummen tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helpokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen on panostettu. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä

- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotipiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinut, penkkejä ja istutuksia sekä pergola. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Palvelukodin 2. kerroksesta löytyy katettu, istuinryhmillä varusteltu parveke.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Palvelukotimme ensimmäisessä kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme henkilökunta vastaa pyykkihuollon toteutuksesta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien kykyjen ja mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpitösiivous asukkaan kanssa sovitusti
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse

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

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

Attendo Ristinummen käytössä on kulunvalvontalaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat ulkoapin lukittuna, ovissa on sähkölukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen avain sähkölukon avaamista varten. Ovikellon yhteydessä on kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Ulko-ovi aukeaa klo 06-19 välisenä aikana sisältäpäin ilman avainta oven aukaisupainiketta painamalla. Klo 19-06 välisenä aikana ulko-oven avaus sisältäpäin vaatii sähköisen avaimen käyttöä.

Attendo Ristinummen lääkehuoneessa on tallentava videovalvonta. Kameravalvonta on kuvattu yhtenä henkilötietoryhmänä soveltuviissa Attendon tietosuojaselosteissa, jotka löytyvä Attendon www-sivuilta ja Kanerva-ryhmäkodin arkistokaapista tietosuoja-kansiosta.

Ristinummen henkilökunnallaan on käytössään vartijakutsupainike, josta hälytys ohjautuu vartiointiyritys NYQS:n, jossa 24h-vartijapäivystys.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Karoliina Murtonen (tiimivastaava), 044 4940962

Vastuuhenkilön perehdytetään tehtävään laitteen toimittajan toimesta niin, että hän on tietoinen vastuustaan. Vartijakutsupainikkeen toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti kuukausittain ja tarkistus kuitataan kirjallisesti turvallisuuskansion logiin.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy Attendo Ristinummen Turvallisuus-kansiosta Kanerva-ryhmäkodin arkistokaapista.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit ja sängyt. Asiakkaan omaohjaajat yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibroitteisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Sairaanhoidtaja Sari Savola 044 4940960

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- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät Kanerva-ryhmäkodin arkistokaapista ilmoitustaulun alta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. 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 Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa 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 tietoturva- ja tietosuoja- ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioiden perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Päivi Kivijäkola PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Sari Savola, palvelukodin johtaja Attendo Ristinummi, Vanhan Vaasan katu 1 65370 Vaasa
044 494 0960 sari.savola@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Attendo Ristinummen asiakastyytyväisyyskyselyt:

- 10/2022 NPS 67 (15 vastaajaa)
- 10/2023 NPS 69 (16 vastaajaa)

Attendon läheistyytyväisyyskyselyt:

- 10/2022 NPS 29 (7 vastaajaa)
- 10/2023 NPS 33 (9 vastaajaa)

Henkilöstötyytyväisyys

- 10/2022 NPS 17 (6 vastaajaa)
- 10/2023 NPS 36 (22 vastaajaa)

Attendo Ristinummen kehittämiskohteeksi asukastyytyväisyyden osalta on noussut mielekkään tekemisen lisääminen arkeen, jota lähdetään Ristinummessa kehittämään kuukausittain seurattavaa Hallitse Härdelliä-menetelmää hyödyntäen. Jokaisen asukkaan kanssa toteutetaan kuukausittain omaohjaajatuokio, joiden aikana sekä kartoitetaan ja toteutetaan asukkaiden mielekkään tekemisen toiveita arjessa. Mielekkään arjen sisältöä kartoitetaan säännöllisesti arjessa myös yhteisten asukaspalaverien yhteydessä.

Läheistytyvyyskyselyjen tulosten pohjalta lähdetään Ristinummen arjessa kehittämään säännöllistä yhteydenpitoa läheisiin läheisten ja asukkaiden henkilökohtaiset toiveet huomioiden.

Kehittämiskohteiden seuranta kuukausittain toteutetaan tavoitetaulun avulla

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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelkaa yhdessä, mitkä ovat **vahvuutenne** ja **mitä pitäisi parantaa**.

Attendolaiset:	Asukkaat:	Läheiset:
<ul style="list-style-type: none"> • Vahvuudet: • Sitoutuneisuus • Asiakslähtöisyys • Ammattitaito • Yhteistyökyky <p>• Mitä pitäisi parantaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteisten pelisääntöjen noudattaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vahvuudet: • Asukkaille mielekkäiden aktiviteettien järjestäminen • Asukkaiden mielipiteiden huomioiminen, esim.asukaskokouksissa <p>• Mitä pitäisi parantaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asukkaiden osallistaminen arjessa • Yhteisten pelisääntöjen noudattaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vahvuudet: • Keskustelu avointa <p>• Mitä pitäisi parantaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteyden pito läheisiin asukkaiden toivomalla tavalla

Henkilöstötyytyväisyys (eNPS, 11/2023) 36

Asukastyytyväisyys (NPS, 11/2023) 69

Läheistytyväisyys (rNPS 11/2023) 33

17

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskeskustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

Loppuarviointi: kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme sovittujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdelliä - tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asukkaiden osallistaminen	Päivittää/tarkistaa asukkaiden viikko-ohjelma arjen töille	Huhtikuun 2024 loppuun	Koko henkilöstö		
LÄHEISKOKEMUS	Yhteydenpito läheisiin	Yhteydenpito läheisiin asukkaiden toivomalla tavalla	Maaliskuun 2024 loppuun	Omaohjaajat		
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Noudattaa yhteisiä pelisääntöjä	Päivittää/tarkistaa asukaskohtaiset toimintamallit	Huhtikuun 2024 loppuun	Omaohjaajat		

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdelliä-menettelyn avulla.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Vaasa 6.2.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Sari Savola

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 julkaisu (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 julkaisu (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 julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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