

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	8
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	8
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	9
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	9
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	10
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	15
4.4.2 TOIMITILAT	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Joensuu
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Piritta Oy	Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden ky
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0943341-9	Hyvinvointialue: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Piritta Oy/ Attendo Tervokoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Joensuu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, vanhukset; 10 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Länsikatu 4a	
Postinumero 80100	Postitoimipaikka Joensuu
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Riikka Järvinen	Puhelin 0444941491
Sähköposti riikka.jarvinen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 12.03.2001 (diaarin ISLH-2001-00015/So17) alkuperäinen lupa Hoitokoti Piritta Ky	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen, ikäihmiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Ateriapalvelut: Attendo JoenHoivan keskuskeittiö Kiinteistöhuolto: Karsikon talohuolto (piha-alue), Raimo Ollikainen (kiinteistön sisätilat), Karsikon talohuolto (palolaitteiston testaus)	

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

Toiminta-ajatus:

Attendo Tervokodissa on 10. tehostetun palveluasumisen asiakasta, jotka kaikki ovat muistisairaita ikäihmisiä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaan muutosta ensimmäisen kuukauden aikana ja sitä päivitetään puolen vuoden välein tai aina tarvittaessa asukkaan tilanteen muuttuessa. Yksikössä annetaan kokonaisvaltaista ja yksilöllistä hoivaa ja huolenpitoa kaikille asukkaille.

Asukkaan hoitosuunnitelma toimii ohjenuorana henkilökunnalle arjen ja päivittäisten toimintojen hoidossa. Asukkaat huomioidaan yksilöllisesti päivittäisten askareiden ohessa. Yksikössämme toimitaan kuntouttavan työotteen mukaisesti, jolloin asukkaita kannustetaan ja ohjataan mm. omatoimisuuden ylläpitämiseen sekä liikkumiseen. Hoivakodin arki on aktiivista, asukkaiden kanssa pidetään virikehetkiä, ulkoillaan ja omahoitajamalliin mukaisesti asukkaiden kanssa pidetään omahoitajahetkiä.

Asukkaat saavat asua elämänsä loppuun asti hoivakodissamme, jossa saattohoito voidaan järjestää asukkaan toiveiden mukaisesti. Hoivakodissa on myös yhteistyömahdollisuus kotisairaalan kanssa, jos asukas sellaista tarvitsee.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Yksikkömme 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 työstä. Teemme oikeita asioita, oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin.

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

Välittämällä pyrimme luomaan asukkaille turvallisen olon. Kohtelemme jokaista asukasta kunnioittaen. Kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, puhallamme yhteen hiileen ja tuemme toinen toistamme.

Yksikön toimintaperiaatteet ovat: **oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen**. Nämä toimintaperiaatteet näkyvät hoivakodin arjessa jatkuvasti. Hoitotyötä tehdään näiden toimintaperiaatteiden mukaisesti. Asukkaat kohdataan yksilöllisesti, heidän ihmisarvoaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Pyrimme toiminnallamme tekemään hyvää sekä välttämään vahinkoja. Yksikössämme toimii Asko (asiakaskokemus)- valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa Attendon arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

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.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:**

Attendo Tervokoti on pieni yksikkö, jolloin henkilöstömääräkään ei ole iso. Yksikkö on haavoittuvainen äkillisistä poissaoloista. Äkillisiä poissaoloja pyritään paikkamaan omilla, tutuilla sijaisilla. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, jolloin oma henkilöstö joutuu joustamaan tai äkillistä

poissaoloa tulee paikkamaan tuntemattomampi hoitaja. Tuntemattomampien hoitajien kohdalla perehdytys jää usein vajaaksi. Äkillisiin poissaoloihin voimme myös käyttää Attendon omia, vakituisia kiertäviä hoitajia. Kiertävät hoitajat ovat saaneet perehdytyksen yksikön toimintaan.

Vuorotyö itsessään on raskasta ja kuormittavaa. Työvuorosuunnittelulla pyritään vaikuttamaan työntekijöiden työssäjaksamiseen.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Attendo Tervokodin lääkehoidon vastuu on sairaanhoitajalla, joka on paikalla arki-aamuisin. Muuna aikana (ilta, yö ja viikonloppuvuorot) vastuu lääkehoidosta on lääkeluvat omaavalla lähihoitajalla. Yksikön vakituisten hoitajien (lähihoitajat ja sairaanhoitajat) tulee suorittaa vaadittavat lääkehoidon tentit (LOP ja PKV sekä erityisosaaminen GER 1&2 ja Kipu 1&2), sekä annettava näytöt lääkkeiden jaksamisesta, antamisesta asukkaalle sekä pistonäytöt. Lääkenäytöt vastaanottavat yksikön sairaanhoitaja. Suoritettuaan lääkeluvat, työntekijä on työvuoronsa ajan vastuussa asukkaiden lääkehoidosta. Sijaisten kohdalla lääkelupien suorittaminen katsotaan tapauskohtaisesti. Lääkeluvat ovat yksikkökohtaiset. Lääkeluvat on suoritettava 5. vuoden välein, tai mikäli yksiköstä on oltu yhtäjaksoisesti poissa yli 6kk.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa ja N-lääkkeet erillisessä lukollisessa lääkekaapissa, lääkekaapin sisällä. Lääkekaappien avaimet ovat lääkevastuuvuorossa olevalla hoitajalla. PKV ja N-lääkkeiden kulutusta seurataan pakkauskohtaisella seurantalomakkeella. Mahdolliset tapahtuneet lääkepoikkeamat kirjataan heti poikkeaman ilmi tullessa (esim. lääke puuttuu, annetaan väärälle hlölle) asukkaan tietoihin sekä Attendo laadunhallintajärjestelmään. Lääkepoikkeamat käsitellään tiimikokouksissa kuukausittain. Vakavissa tapauksissa poikkeama käsitellään välittömästi ja informoidaan yksikön johtajaa, muuta henkilökuntaa ja ollaan tarvittaessa yhteydessä hoitavaan lääkäriin.

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:**

Yksikössä noudatetaan salassapitovelvollisuutta. Yksikön tai asukkaiden asioista ei puhuta työpaikan ulkopuolella. Asukaskansiot ovat henkilökunnan toimistotiloissa lukollisessa kaapissa. Kaikki uudet työntekijät suorittavat GDPR-tietoturvakoulutuksen perehdytyksen yhteydessä ja myöhemmin kerran vuodessa. Vakituista ja pitkään yksiköissä työskennelleet hoitajat suorittavat myös tietoturvakoulutuksen kerran vuodessa.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Attendo Tervokodissa on hoitajat paikalla ympärivuorokauden. Päivittäin aamu- ja iltavuorossa on kaksi työntekijää. Yövuoroissa yksi työntekijä. Yksikön sairaanhoitaja tekee arkisin aamuvuoroa. Yksikönjohtajan työajasta 50% on hoitotyötä. Yksikönjohtaja suunnittelee työvuorolistalle etukäteen hoitotyönpäivät, jolloin toimii asukastyössä. Yksikönjohtajan työajasta toinen 50% on hallinnollista työtä. Yksikössä työskentelee yksi hoiva-avustaja, hän tekee niin aamu- kuin iltavuoroja. Hoiva-avustaja toimii työparina lääkeluvalliselle työntekijälle. Yövuorossa on aina oltava lääkeluvallinen lähihoitaja. Jokaisen työvuoron ja hoitajien tehtävänkuvat löytyvät yksiköstä. Tehtävänkuvia käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä sekä tarpeen vaatiessa myös tiimipalaverissa. Attendo Tervokodin mitoitus on 0,8 hoitajaa/asukas.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**

Attendo Tervokoti toimii vanhassa omakotitalokiinteistössä. Yksikön tilat ovat hyvin kodinomaiset ja asukashuoneet ovat melko pieniä. Kiinteistön tilojen takia apuvälineiden kanssa liikkuminen ja asukkaiden avustaminen apuvälineitä käyttäen on ajoittain haasteellista. Hoivakodin ovet pidetään lukittuna, jolloin riski esimerkiksi muistisairaana asiakkaan karkaamiselle on hyvin pieni. Yksikön keittiötilaan sijoittuu asukkaiden lääkkeidenjakotila ja lukollinen lääkekaappi. Lääkkeiden jakoon liittyvä virheriski on olemassa, kun tila ei ole rauhallinen. Asukkaiden yhteistilaa ja keittiö on rajattu

erillisellä portilla, jonka saa tarvittaessa kulun esteeksi. Yksikössä ei ole erillisiä lukollisia tiloja henkilökunnalle tai toimistotilalle.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:**

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 tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Riskienhallinta infektio- ja tartuntatautiin liittyen:

Attendo Tervokodissa noudatetaan Attendon yleisiä sekä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen antamia ohjeita tartuntatautilanteista. Tartuntoja ehkäistään noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektioita sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.

- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkailla hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu 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 (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat 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 asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön: Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksikköihin: Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 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. Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.
 - lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokailun mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneissaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa 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 myöhemmän ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat:

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

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 tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella Attendon laadunhallintajärjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Asukkaisiin liittyvät poikkeamat on aina myös kirjattava asukkaan päivittäiseen raporttiin, Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

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. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään tiimipalaverissa henkilöstön kesken. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

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 esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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.

3. Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmä kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

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)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ohjeistuksen mukaan kerran vuodessa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa.

Yksikön esihenkilö

1.6.2023 alkaen Attendo Tervokodin esihenkilönä on toiminut Hoivakodin johtaja/ sairaanhoitaja Yamk Riikka Järvinen

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden, asukkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä pääoven ilmoitustaululla. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa säilytetään yksikön viranomaiskansiossa sekä sähköisessä muodossa Attendo Tervokodin internet-sivuilla ja Tervokodin yhteisellä työasemalla.

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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua hoivakotiin. Jokaisen asukkaan kohdalla tarpeet kartoitetaan yksilöllisesti ja hoitajat ovat yhteydessä eri yhteistyötahoihin riippuen asukkaan tarpeesta. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka on tiiviissä yhteydessä asukkaan läheisiin ja muihin yhteistyötahoihin sekä on asukkaan asioissa se henkilö, joka ensisijaisesti on perehtynyt asukkaan asioiden hoitamiseen. Omahoitajat päivittävät asukkaan hoito- ja

palvelusuunnitelmaa ja Check-listaa. Asukkaiden toimintakyvyn arvioitiin, yksikössä on käytössä RAI-, MNA- ja MMSE- sekä tarpeen mukaan myöhäisiä masennusseula- testit.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA:

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ensimmäisen kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Yksikköön muuttamisen jälkeen 1 kk sisällä omahoitaja tekee asukkaan hoitosuunnitelman, joko yhdessä asukkaan kanssa tai sitten yhdessä läheisen kanssa. Jokaiselle läheiselle tarjotaan mahdollisuutta osallistua hoitosuunnitelman tekemiseen. Valmis hoitosuunnitelma annetaan läheiselle luettavaksi.

Hoitosuunnitelman päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Yksikössä käy fysioterapeutti sovitusti asukkaan tarpeen mukaan. Omahoitaja suunnittelee käyntien tiheyden yhdessä fysioterapeutin kanssa. Muut vuorossa olevat hoitajat ovat velvollisia toteuttamaan tarvittavaa fysioterapiasuunnitelmaa ja kirjaamaan niistä huomiot Hilikka- asiakastietojärjestelmään.

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 omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Asukkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan monella tapaa yksikössä: asukas itse tuo suullisesti ilmi omaa tahtoaan asioihin, jotka vaikuttavat hänen hoitoonsa. Esimerkiksi asukas osallistuu päivittäisten toimintojen suunnitteluun (hygienianhoito, liikkuminen, ulkoilut, lepo, virikkeisiin osallistuminen). Asukkaan käytöstä, ilmeitä ja eleitä arvioidaan ja ehdotetaan voimavarojen rajoissa osallistumisesta arkisiin toimiin, jolloin asukas itse määrää osallistumisensa tason. Myös asukkaan läheiselle kertoman kautta pyritään toiveita, mielipiteitä ja asioiden hoitamisen tavoitteita toteuttamaan, näitä ovat esimerkiksi toiveet ulkoiluista, levosta ja virikkeistä. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siitä keskustellaan asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Itsemääräämisoikeus ylitetään vain siinä tapauksessa, jos asukkaan oma tahto on haitaksi hänelle itselleen. Tämä toiminta perustellaan asukkaalle itselleen sekä hänen läheiselleen. Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset käytetyistä rajoittamistoimenpiteistä tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi asukkaan tietoihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Kirjauksissa tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa

kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten löytyy yksikön perehdytyskansiossa sekä intrasta. Rajoittamistoimenpiteet käydään läpi lääkärin kanssa ja niitä kartoitetaan hoitajien kautta. Rajoittamisluvat kirjataan Hilkka- asiakastietojärjestelmään asukkaan etusivulle, josta käy ilmi rajoittamiseen saadun lääkärin nimi, luvan pvm. sekä se, että lupa rajoittamiseen on saatu. Rajoittamistoimenpiteisiin ryhdytään, jos asukas vahingoittaa itseään tai siihen on olemassa huomattava riski ja rajoittaminen parantaa asukkaan turvallisuutta ja tätä myötä hänen elämänlaatuaan. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta arvioidaan 3kk välein yhteistyössä asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

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

Tervokodissa tilanteen tultua ilmi, asiaa käsitellään välittömästi yksikön sisällä ja sovitaan jatkoa varten käytäntö, minkä puitteissa asiaa tarkastellaan ja seurataan. Asia kirjataan ylös ja siitä tehdään poikkeamailmoitus ja asiaan kuuluva lomake asukkaan epäasialliseen kohteluun liittyen. Lomakkeita on yhteisellä työasemalla, Tervokodin omassa kansiossa.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN:

Asukaan mielipidettä kuunnellaan ja sitä pohditaan yhdessä henkilökunnan ja asukkaan läheisten kanssa toteutuksen kannalta. Yksikössä muistisairaita ikäihmisiä ja heidän osallisuutensa tässä asiassa on vähäinen.

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 asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palautte kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan tiimimuistioon. 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 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 organisaatiotasolla.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

- Muistutuksen vastaanottaja: järjestämisvastuussa oleva viranomainen.

Siun sotessa muistutuksen voi tehdä "Miunpalvelut.fi" sähköisen järjestelmän kautta tai paperilomakkeella, joka löytyy Siun soten nettisivuilta. Lomakkeen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Sosiaaliasiamies:

Marjo Kantola

Puh. 013 330 8268

Ma-pe klo 9–11.30

marjo.kantola@siunsote.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä ilmoitustaululla pääoven ilmoitustaululla
- Attendo Oy, hoivan potilasasiamies: hoiva.potilasasiamies@attendo.fi, p. 044 494 2227

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut

valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

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 voimavaransa ja tarpeensa, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Hoitosuunnitelma 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. Omahoitajat ovat avainasemassa asukkaan päivittäisen hyvinvoinnin aikaan saamiseksi ja ylläpitämiseksi. Koko henkilöstö on velvollinen ylläpitämään tätä osa-aluetta asukkaiden osalta. Arjessa jokainen työntekijä kannustaa asukkaita omatoimisuuteen, heidän omien voimavarojensa puitteissa. Omahoitajien-läheisten-yhteistyökumppaneiden yhteistyö näkyy niin, että he ovat ensisijainen väylä asukkaiden asioiden hoidossa ja hyvinvoinnin edistämässä. Läheiset otetaan huomioon ja mahdollistetaan heidän osallistumisensa esim. hoitosuunnitelman tekoon ja päivitykseen. Jokaisen asukkaan kohdalla yhteistyökumppaneiden tarvetta arvioidaan yksilöllisesti.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja: havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittareita, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaille.

Päivittäin seurataan myös asukkaiden hyvinvointia lääkehoidon näkökulmasta. Esimerkiksi sen hetkisen lääkityksen tai lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Tervokodilla jokaisesta asukkaasta seurataan painoa, verenpainetta ja pulssia sekä verensokeria kuukausittain ja aina asukkaan terveydentila huomioiden useamminkin. Ravitsemustasoa seurataan päivittäin silmämääräisesti ja arvioidaan MNA mittaria hyödyntäen puolen vuoden välein. Näistä tutkimuksista saadut tulokset kirjataan kunkin asukkaan kohdalle Hiikka- asiakastietojärjestelmään hoito- ja palvelusuunnitelman arviointeihin. Päivittäin kirjataan myös havainnot asukaskohtaisesti mm. ravitsemuksesta, toimintakyvystä ja mielialasta.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä toimintatavat käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Attendo Tervokodille toimitaan lämmin lounas joka arkipäivä Attendo JoenHoivan keskuskeittiöltä, jonka yhteyshenkilönä toimii keittiöpäällikkö Katri Ratilainen p. 050 337 081. Lounaan yhteydessä Tervokodille tuodaan myös saman päivän iltaruoka, jonka iltavuorolaiset itse lämmittävät Tervokodin omassa keittiössä. Torstaisin ja perjantaisin Tervokodille toimitaan viikonloppujen ruoat. Viikonloppujen ruoat toimitetaan jääkaappikylminä/ pakasteina. Viikonloppuisin hoitajat itse lämmittävät kaikki ateriat.

Ruokien tullessa muualta, yksikössä tulee toteuttaa tehostettua omavalvontaa mm. ruokien tarjoilulämpötilojen suhteen. Yksikössä mitataan päivittäin, lounaalla ja päivällisellä ruokien tarjoilulämpötiloja, ne merkataan digitaaliseen omavalvontajärjestelmä Sensireen.

Tervokodilla ateriat sijoittuvat seuraavasti:

- Aamupala klo 6.30–9.00
- Lounas klo 10.30–11.30
- Päiväkahvi klo 14
- Päivällinen 16.00–17.00
- Iltapala klo 19.00–20.00 aikaan, tarvittaessa asukas saa myös yöpalaa
- Aamupala ja iltapala valmistetaan itse yksikössä.

Asiakkaan ravitsemushoito suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa voidaan hyödyntää MNA-mittaria. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurantaa voidaan tehdä nestelistan avulla sekä havainnoimalla ja raportoimalla huomiot päivittäiskirjaamiseen. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan hänelle sosemaista tai nestemäistä ravintoa. Asukkaiden painoa seurataan kerran kuukaudessa. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haasteellista. Proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT:

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta, yhdessä puhtaudesta ja hygieniasta vastuussa olevan hoitajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsidesinfektioaineita on yksikössä saatavilla ja sen käytössä opastetaan tarpeen vaatiessa myös läheisiä ja vierailijoita. Asukkaiden käsihygieniasta huolehtii jokainen hoitaja vuorollaan. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoito on kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon päivittäistä toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Jokainen hoitaja omalla vuorollaan vastaa hygieniakäytänteistä, päävastuu yksikön johtajalla. Yhteistyö hygieniahoitajan kanssa on mahdollista. Asukkaiden päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen on hoitajien vastuulla.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaiden kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asuinkunnan lähin terveysasema. Attendo Tervokodin asukkaiden kiireettömät, sairaanhoidolliset asiat hoidetaan Siilaisen Terveysaseman kautta. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö on mahdollista. Kotisairaalan piiriin pääsy edellyttää lääkärin lähetystä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pohjois-Karjalan keskussairaalan yhteispäivystyksessä, puh. 116117. Asukkaan lähtiessä päivystykseen, annetaan hänelle mukaan sairaanhoitajan lähete. Sairaanhoitajan läheteeseen on kirjattu syy, miksi lähetetään, sairaudet, läheisten yhteystiedot ym. tarpeelliset tiedot asukkaan tilanteesta. Lisäksi asukkaille on tehty terveystieteiden palvelusuunnitelma (TeSu). Tesu:ssa kuvataan asukkaiden perussairaudet, toimintakyky, avuntarve, mahdolliset hoitolinjaukset/ hoidon rajaukset.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössätyöohje. Kuolemantapausten sattuessa omaisille ilmoitetaan, sekä tiedotetaan yksikön esihenkilöä. Vainajan siirtoa varten yksikössä on yhteystiedot hautaustoimistoille.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli päivittäisestä perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta ja liikunnasta. Verenpainetta, pulssia, painoa ja ravitsemusta seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa ja ravitsemusta päivittäin silmämääräisesti. Verikokeita otetaan lääkärin määräyksen mukaisesti, näitä kartoitetaan vuosikontrollien yhteydessä ja aina asukkaan voinnin niin vaatiessa. Yksikön sairaanhoitaja ottaa verikokeet yksikössä. Jokainen työntekijöistä on velvollinen seuraamaan ja arvioimaan asukkaan vointia/ hoidon tarvetta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Heli Romppanen

Yksikönjohtaja/ Sairaanhoitaja Yamk Riikka Järvinen

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 sairaanhoitaja Heli Romppanen ja yksikönjohtaja/ sairaanhoitaja Yamk Riikka Järvinen. 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on sairaanhoitaja Heli Romppasella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa:

Attendo Tervokodin lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Heli Romppanen tai vuorossaan lääkevastuussa oleva lähihoitaja. Sairaanhoitaja tilaa lääkkeitä kerran viikossa yhteistyöapteekista. Yksikön jokaisella lääkeluvallisella työntekijällä on vastuu seurata asukkaiden lääkityksen vaikuttavuutta, mahdollisia haittavaikutuksia/yhteisvaikutuksia ja raportoida havainnoistaan asukkaiden päivittäisraportointiin sekä suullisesti muulle henkilöstölle.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Tervokodissa on käytössä Mediatri-potilastietokanta, joka on yleisesti käytössä myös koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Yksikön sairaanhoitajalla sekä yksikön johtajalla on pääsy Mediatri-potilastietokantaan. Mikäli asukkaiden henkilötietoja pitää lähettää sähköpostitse, käytössä on salatut viestit. Attendo Tervokodin yhteistyötoimijoita ovat: Siilaisen terveysasema, Pohjois-Karjalan Keskussairaalan yhteispäivystys sekä erikoissairaanhoidon poliklinikat, fysioterapia palvelut, hammashuolto palvelut, Liperin apteekki, jalkahoitopalvelut & parturipalvelut.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

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 vanhuspäivystyslain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

- Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.
- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,8tt/asiakas välitöntä hoivatyötä, välillinen mitoitus 0,1.
- Yksikön esihenkilönä/ Hoivakodin johtajana toimii Riikka Järvinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- Yksikössä on vakituista henkilökuntaa: 1. sairaanhoitaja ja 4. lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 hoiva-avustaja. Henkilöstä pyritään vahvistamaan kevään 2023 aikana.
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista (sairaanhoitaja-, lähihoitaja- ja hoiva-avustajaopiskelijoita)

• Joka päivä, jokaisessa aamu- ja iltavuorossa on kaksi työntekijää. Jokaisessa yövuorossa on yksi lääkeluvallinen lähihoitaja. Attendo Tervokodissa on hoitajat paikalla ympärivuorokauden.

- Arkisin aamuvuorossa on sairaanhoitaja, hänellä työparina joko yksikönjohtaja, lähihoitaja tai hoiva-avustaja.
- Arkisin iltavuorossa on kaksi työntekijää, joista vähintään toinen on lääkeluvallinen lähihoitaja. Lääkeluvallisella lähihoitajalla voi olla työparina toinen lähihoitaja, hoiva-avustaja tai esimerkiksi keikkatyötä tekevät sote-alan opiskelijat.
- Yövuoroissa on aina lääkeluvallinen lähihoitaja.
- Viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa on kaksi hoitajaa, joista vähintään toinen on lääkeluvallinen lähihoitaja. Attendo Tervokodissa sairaanhoitajat eivät tee viikonloppuvuoroja.

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 hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö 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, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden

aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että 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

Attendo Tervokoti toimii S.A.Tervo-säätiön omistamassa yksikerroksisessa asuinrakennuksessa, joka on rakennettu 1960-luvulla. Hoivakodissa on saunaosasto ja asukashuoneet ovat sijoiteltuina käytävien varrella. Asukkaiden käytössä on yksi yhteinen tila, jossa järjestetään ruokailut ja yhteiset hetket. Yksikössä on kaikkiaan 9 asukashuonetta, joista yksi on jaettu kahden asukkaan asuttavaksi. Jaetun huoneen yhteydessä on oma wc, muutoin kaksi wc:tä on sijoitettuna käytävän varrelle ja yksi wc pesuhuoneen yhteydessä. Huoneet ovat 10-15m² suuruisia, jotka asukas kalustaa omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti viihtyisiksi. Hoivakoti tarjoaa asukkailleen sähkösängyt. Takapihalla on pieni pöytäryhmällä varustettu ulkoilutila, jossa voi liikkua vapaasti ja viettää aikaa. Piha-alueella on myös marjapensaita ja kukkaistutuksia, joista huolehtimiseen asukas voi halutessaan osallistua. Uloskäyntien yhteydessä on liuska ja kaiteet tukemassa turvallista liikkumista, takapihalta käynti estetty portilla.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Attendo Tervokodissa pyykinpesu- ja siivoushuollosta vastaa oma henkilöstö. Hoitajien työhön kuuluu myös kodinhoidolliset tehtävät, esimerkiksi pyykinpesua sekä yleisestä siisteydestä huolehtimista. Asukkaiden huoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa.

Tiloista, joissa käsitellään elintarvikkeita, tehdään säännöllisesti hygieniamittaukset. 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

Yksikössä ei ole käytössä hoitajakutsujärjestelmää, pienissä tiloissa avun tarpeen kuulee ja niihin reagoidaan hoitajan toimesta.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovista pääsee kulkemaan sisään vain avaimella, joka on vastuuhoidajan hallussa. Ulko-oven vieressä on ovikello yksikköön vierailulle tulevia varten. Pääovella käytössä koodilla toimiva lukitus poistuessa hoivakodista.

Öisin on mahdollista saada vartija käymään erillisen hälytyslaitteen avulla

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. Ajantasainen yksikkökohtainen laitelista löytyy Tervokodin yhteiseltä työasemalta, laitteet-kansiosta.

Yksikössä asiakkaiden hoidossa käytetään apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita. Verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sähkösängyt ovat päivittäin käytössä. Asiakkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan ja fysioterapeutin 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 raportointiin. 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 kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

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

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

LAITEHUOLTO ALLUMEDICAL Esa Mujunen esa.mujunen@allumedical.com, p. 050 532 1061

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 yksikön perehdytyskansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR- tietoturvakoulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot:

Hoivakodin johtaja, Sairaanhoitaja YAMK Riikka Järvinen
riikka.jarvinen@attendo.fi, 0444941491

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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

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

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

Kehtämssuunnitelma vuodelle 2023: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none">Työyhteisön kommunikaation parantaminenKoko henkilöstö ymmärtää 100 % vastuuperiaatteenViriketoiminnan järjestäminen	<ul style="list-style-type: none">Avointa ja rehellistä keskustelua sekä palautteen antoaTyöyhteisössä kaikki tiedostavat 100%-vastuun. "Kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi"Lisätään viriketoimintaa iltapäiviin	<ul style="list-style-type: none">Kaikissa toimenpiteissä sama aikataulu. Aloitetaan heti ja otetaan osaksi arkea.	KOKO HENKILÖSTÖ

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 15.3.2023 Joensuussa	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
Hoivakodin johtaja/ Sairaanhoidtaja Yamk Riikka Järvinen	

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omaevalvontasuunnitelman 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 omaevalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan 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 omaevalvontasuunnitelma.