

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Attendo Villa Rauhala

Linnikantie 10, 38950 Honkajoki

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3. RISKIEN HALLINTA	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	8
5.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	9
5.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	9
5.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	10
5.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
6.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	11
6.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	12
6.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	13
6.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	13
6.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	14
6.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS	14
7.4.1 HENKILÖSTÖ.....	15
7.4.2 TOIMITILAT	16
7.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	16
7.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2§		Kunnan nimi: Kankaanpää Kuntayhtymän nimi: Hyvinvointialue: Satakunnan Hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Villa Rauhala			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Linnikantie 10, 38950 Honkajoki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Ikäihmisten Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet, 31 asukaspaikkaa</i>			
Toimintayksikön katuosoite Linnikantie 10			
Postinumero 38950		Postitoimipaikka Honkajoki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Aulikki Koskiniemi		Puhelin 044 4940020	
Sähköposti aulikki.koskiniemi@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.6.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 31 asukaspaikkaa			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Lyreco Honkajoen apteekki Coor / Kiinteistöhuolto Knuutila 9Solutions E. Ahlström Oy Remeo / Jätehuolto Rinta-Kauhajärvi TENA kauppa DNA, Telia Kankaanpään Kaupunki Satakunnan Hyvinvointialue Kaukolämpö Vatajankoski			

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tehostetun palveluasumisen hoivakoti Attendo Villa Rauhala sijaitsee Kankaanpäässä, Honkajoella. Attendo Villa Rauhala on ikäihmisten ympärivuorokautisen tehostetun hoivan hoivakoti. Meillä on 31 asukashuonetta ja jokaisessa asukashuoneessa on oma WC ja suihkutila. Tehtävänämmä Attendo Villa Rauhalassa on turvata asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Toteutamme asukkaillemme hoivaa ja hoitoa yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan saama hoiva / hoito perustuu asukkaalle tehtyyn voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

Toiminnassamme asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojen ja toimintakyvyn puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Asukkaalla on mahdollisuus olla elämänsä loppuajan tutussa ympäristössä ja tarvittaessa voidaan turvautua Satakunnan Hyvinvointialueella toimivan akuutti kotikeskuksen tarjoamiin palveluihin. Villa Rauhalassa toteutetaan saattohoitoa ja tarjotaan asukkaan läheiselle mahdollisuus yöpymiseen hoivakodissa saattohoitotilanteessa.

Uuden asukkaan tullessa hoivakotiin, luodaan asiakkaalle yksilöllinen voimavara- ja hoivasuunnitelma ikääntyneet. Ennen suunnitelman luontia pidetään asukkaan sekä omaisten kanssa hoitoneuvottelu. Hoitoneuvottelussa on omahoitaja, omainen/läheinen ja asiakas sekä mahdollisuuksien mukaan sairaanhoitaja. Kannustamme asukasta itsenäiseen tekemiseen ja pyrimme siihen, että uuden asukkaan elämä hoivakodissa olisi laadultaan ja sisällöltään samansuuntaista kuin kotona asuessa.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan. Haluamme olla asukkaallemme koti loppuiksi, saattohoito on tapauskohtaisesti luonnollinen osa hoitoamme elämän loppuvaiheessa

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. Työtyytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

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

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

Attendo Villa Rauhalassa toimii lh Eveliina Lentovaara asiakaskokemuksen valmentajana (ASKO) ja laatukoordinaattorina sh Krista Pukaralammi. Heidän tehtävänä on yhdessä esimiehen ja henkilökunnan kanssa arvojen jalkauttaminen Attendo Villa Rauhalan arkeen. ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO valmentaja pitää kuukausittain yllä keskustelua eri teemoihin liittyen. Laatukoordinaattori huolehtii poikkeamien kirjaamisen kuukausittain laatujärjestelmään, pitää yllä laatutyön kehittämistä ja seuraa Attendon ohjeistusta laadun suhteen. Laatukoordinaattorimme tekee - yhteistyötä ASKO valmentajan, tiiminvetäjän sh:n, koko henkilöstön ja johtajan kanssa. Laatutyötä toteutetaan koko henkilökunnan kanssa mm. käytävien keskustelujen ja poikkeamista löytyvien epäkohtien korjaamiseksi ja / tai ennaltaehkäisyä kehittämiseksi.

3. RISKIEN HALLINTA

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

Vastuuhenkilö hoivakodin johtaja Aulikki Koskiniemi

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit: Ennalta ehkäistävissä olevia riskejä ovat mm. puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit.
 - Päävastuullisena toimii hoivakodin johtaja Aulikki Koskiniemi, mutta koko henkilöstöllä on vastuu omalla kohdallaan ottaa selvää / selvittää ja tuoda esiin riskit, jotta niihin voidaan puuttua ja hoitaa kuntoon välittömästi tai suunnitellaan aikataulu toteutukselle. Tullessasi tietoisiksi riskistä, tulet vastuulliseksi = 100 % vastuu, tuot asian sille taholle tiedoksi, joka voi asiaa kanssasi korjata ja hoitaa.
 - Jokaisen työntekijän kuuluu saada kunnan perehdytys uuteen työhön tullessa. Tähän prosessiin kuuluu esimiehen/tiiminvetäjän perehdytys, sairaanhoitajan perehdytys hoitotyöhön sekä verkkoympäristössä tapahtuva

- perehdytys. Mikäli työtehtävät vaihtuvat, on pitkä poissaolo jakso tai muuten jotain oleellisia muutoksia tulee perehdyttäminen tehdä uudestaan. Hyvä perehdytys takaa sen, että työntekijä tuntee oikeat työtavat ja näin ollen työntekijä tietää mahdolliset työhön liittyvät riskit paremmin.
- Epäsäännöllinen työ kuormittaa elimistöä sekä yötyö kuormittaa työntekijää enemmän kuin päivätyö. Työn kuormittavuutta pyritään vähentämään työvuorosuunnittelun avulla. Meillä on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu. Näin myös työntekijät voivat itse vaikuttaa omaan työvuorosuunnitteluun ja sitä kautta vähentää itse mahdollista työn aiheuttamaa kuormaa.
 - Psykososiaaliset kuormitustekijöihin vaikuttavat työn suunnittelu, tekemisen edellytyksiin liittyvät tekijät: ajan käyttö, vuorotyö, vastuut, työnjako, muutokset työssä ja työtehtävissä. Tekijät mitkä vaikuttavat työn sisältöön ja työtehtäviin ovat: jatkuva valppaana olo, liiallinen tietomäärä, jatkuvat keskeytykset, vastuu, toistuvat (vaikeat) vuorovaikutustilanteet, yksinyöskentely, tiedonkulku, häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu puutteellinen tuki, muutokset työtehtävissä. Kuormitustekijät mitkä eivät liity työtehtäviin voi olla esimerkiksi pitkät poissaolot työstä, henkilökohtaiset ominaisuudet, yhteiskunnallinen tilanne ja työsuhteiden määräaikaisuus.
 - Vaara- ja uhkatilanteet: Asukkaiden ja omaisten aiheuttaman väkivallan uhan varalle on laadittu Attendolla oma toimintaohje. Hoivakodissa huolehditaan myös teknisestä ja rakenteellisesta turvallisuudesta. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi: huoneiden kalustus, huonetilajärjestelyt, hyvä valaistus, näköyhteys, poistumistiet ovat avoimina. Hoivakodissa myös huolehditaan turvallisista työtavoista esimerkiksi: työ- ja taukojärjestelyt, apuvälineiden käyttö tarpeen mukaan, parityöskentely, yksinyöskentelyn turvaaminen, avun saamisen varmistaminen. Turvallisuuskoulutus ja perehdytys järjestetään säännöllisesti sekä mahdolliset uhka- ja väkivaltatilanteet kirjataan ja käsitellään ne kuukausipalaverissa. Näistä pohditaan yhdessä, miten olisi voitu asia estää.
 - Infektioita ja tarttuvia tauteja pyritään ehkäisemään hyvällä käsihygienialla, tavanomaisilla varotoimenpiteillä asukastyössä, hengityssuojaimen käytöllä ja oikealla yskimistekniikalla.
 - Pisto- ja viiltotapaturmia ehkäistään perehdyttämällä työntekijä turvallisiin työtapoihin.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
 - Lääkehoitosuunnitelmassamme on kirjattuna lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen (Lovet ja lääkeperehdytys talossamme), lääkkeiden turvallinen / asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat / läheltä piti-tilanteet ja lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoidosta kokonaisvastuullisena on sh Krista Pukaralammi. Lääkärimme Sergei Sikov vastaa lääkehoidosta lääketieteelliseltä osaltaan. Hoivakodin johtaja Aulikki Koskiniemi on vastuullinen lääkehoitosuunnitelman laadinnan ja lääkehoidon toteutuksen seurannan osalta.
 - Lääkehoidon osaaminen varmistetaan laillistetulta terveydenhuollon henkilöltä (sairaanhoitaja), nimikesuojatulta työntekijältä (lähihoitaja) lääkehoidon verkkokoulutukselta + tenteillä sekä lääkehoidon kliinisillä näytöillä. Lääkehoidon luvan voi myöntää yksikön vastuulääkäri. Lääkehoitolupa on yksikkökohtainen ja on voimassa ensimmäisen osion suorituksesta viisi vuotta. Yksikössä voi vain lääkehoitoluvan suorittanut hoitaja toimia lääkevastuuhoitajana.
 - Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa. Tämä on lääkkeille turvallinen ja asianmukainen paikka säilytykseen. Lääkehuoneessa on valvontakamera, josta voidaan tarvittaessa tarkistaa, jos epäselvyyksiä ilmenee. Kulkuoikeus lääkehuoneeseen on Tiiminvetäjä-Sairaanhoitajalla, sairaanhoitajalla sekä yhdellä vuorossa olevalla lääkeluvallisella hoitajalla. Lähihoitajilla on yksi kulkulupa millä pääsee lääkehuoneeseen, se vaihtuu aina vuorosta toiselle lääkeluvalliselle hoitajalle. Tästä pidetään manuaalista kirjaa koska kenelläkin on lääkehuoneeseen kulkulupa ollut. Myös hoivakodin johtaja pääsee lääkehuoneeseen yleisavaimella sekä kulkulätkällä. Myös tiiminvetäjä-sairaanhoitajalla on yleisavain ja kulkulätkä. Lääkkeet säilytetään sen lääkkeen säilytysohjeen mukaan joko huoneenlämmössä tai lääkejääkaapissa. Jotkin lääkkeet saattavat olla valoherkkiä ja tällöin ne pitää säilyttää alkuperäispakkauksessaan valolta suojattuna sekä alle 25 asteen lämpötilassa.
 - PKV- ja N-lääkkeet pidetään lääkehuoneessa lukitussa kaapista. Näistä lääkkeistä tehdään aina kulutuskortit. Tämänhetkisen vastuulääkärin toiveesta Sairaanhoitajat allekirjoittavat täynnä olevan täytetyn kulutuskortin. Mikäli kuitenkin siinä jotain epäselvyyksiä on, tulee vastuulääkärin se allekirjoittaa.
 - Lääkehoidon poikkeamat ovat suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Se voi myös luonteeltaan olla suunniteltu ja asukkaan edun mukainen. Esimerkiksi tällainen poikkeama voisi olla suunniteltu asukas menee hammaslääkäriin ja antikoagulantti taotetaan ennen hammaslääkärikäyntiä.
 - Läheltä piti-tilanteista täytetään myös poikkeama kaavake mikä käsitellään myös kuukausittain kuukausipalaverissa. Näitä käsittelemällä voidaan myös ennaltaehkäistä tilanteita paremmin.
 - **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle sekä tietoturvakoulutus.
 - GDPR- ja tietoturvakoulutukset jokainen työntekijä suorittaa Attendon Valo oppimisympäristössä. Näiden läpikäymisestä huolehditaan perehdytyksessä. Vastuuhenkilöinä hoivakodin johtaja Aulikki Koskiniemi ja sh tiiminvetäjä Meri Toppari.
 - EU:n yleisen tietosuojasetuksen ohella asukastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan muun muassa tietosuojalakiä, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista ja STM:n asetusta potilasasiakirjoista.
 - Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilöstötietoihin kohdistuvat toimenpiteet käsittelyn suunnittelusta tietojen poistoon ovat henkilötietojen käsittelyä.
 - **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat, infektiot, epidemiat ja pandemiat
 - Tehtävänkuvat, henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu ovat johtaja Aulikki Koskiniemen vastuulla. Sh tiiminvetäjä Meri Topparilla on oikeudet sähköiseen työvuorojärjestelmäämme, työvuorojen suunnittelun ja päivittämisen osalta, jotta johtajan poissa ollessakin sähköinen työvuorojärjestelmä saadaan pysymään ajantasaisena. Johtajan ja tiiminvetäjä-sairaanhoitajan lisäksi yksikössä työskentelee vaihtelevasti toinen sairaanhoitaja sekä lähihoitaja, hoiva-

- avustajia. Tukipalvelun tehtävissä on kaksi hoiva-apulaista, joista toisen vastuulla on siivoaminen. Jokaisen ammattiryhmän tehtävänkuvat löytyvät Valosta sekä intrasta ja jokaisen työntekijän pitäisi nämä tietää.
 - o Työvuorot laaditaan aina ennalta kuuden viikon jaksoissa. Työntekijät ovat sitoutuneet työvuoroihin tehtävänkuvien mukaisesti. Käytössä on autonominen työvuorosuunnittelu.
 - o Jokainen työntekijä on työtehtävänsä, ammattitaitonsa ja osaamisensa osalta vastuussa palveluntuottamiseen ja hoivaan / hoitoon liittyvistä tilanteista ja niiden hoitamisesta riskit arvioiden ja välttämällä.
 - o Epidemia ja pandemiatilanteessa noudatamme Satakunnan hyvinvointialueen sekä Attendon valmiustyöryhmän ohjeita.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
 - o Yksikön tilat ovat esteettömät sekä yksikössä on kulunvalvonta.
 - o Yksikön tilat, kulunvalvonta, apuvälineet ja laitteet, huoletaan suunnitelmallisesti.
 - o Lääkehuoneessa on ollut valvontakamera 11/2022 alkaen.
 - o Paloturvallisuuteen liittyvät testaukset tehdään suunnitelmallisesti Kiinteistöhuolto Knuutilan toimesta kuukausittain, Palotorjunta Kauriala tekee vuosihuollot palontorjuntalaitteistolle ja vuosittainen palotarkastus toteutuu Satakunnan Pelastuslaitoksen toimesta. Puutteellinen perehdytys palontorjuntavälineisiin on riski, jota pyritään välttämään riittävällä koulutuksella ja uusien työntekijöiden tullessa turvallisuuskävelyin. Hätäpoistumisteiden perehdytys ja toiminta uhkaavassa tilanteessa kuuluu turvallisuuskävelyiden sisältöön.
 - o Vaara- ja uhkatilanteet: Asukkaiden ja omaisten aiheuttaman väkivallan uhan vähentämiseksi on laadittu Attendolla oma toimintaohje.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**
 - o Tiedottamisessa on osana mukana myös työntekijän 100 % oma vastuu ottaa asioista selvää, vaikka ei olisi aina ollut paikalla esim. kuukausikokouksessa – muistion lukeminen ja kuittaaminen ja asian eteenpäin vieminen sille taholle, joka voi asian hoitaa. Kun tulet tietoiseksi – tulet vastuulliseksi – on 100 % vastuu, joka on Attendo muutosmatkan yksi johtavista teemoista.
 - o Tiedottaminen tapahtuu päivittäisen raportoinnin, viikkopalaverin ja kuukausikokouksen avulla. Attendon omia tiedotteita voi lukea osoitteesta www.attendo.fi

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

Hoivakodissa vastuualueet jakautuvat koko henkilöstön kesken ja jokainen työntekijä on tietoinen omasta vastuualueestaan. Hoivakodissa on kansliassa erillinen taulukko, josta jokainen työntekijä varmistaa omat vastuualueensa. Jokainen työntekijä kehittää omaa vastuualuettaan päivittäin, viikoittain, kuukausittain tai tarpeen mukaan. Vastuualueiden merkitys korostuu hoivakodissa uuden työntekijän tullessa hoivakotiin ja osallistuessaan perehdytysprosessiin

Riskienhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhden hengen 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 käsipyyhkepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, 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 hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimeita: 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 yhden hengen 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 asukkaille 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 infektioita.

<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
- lääkehoito: 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
- lääkehoito:
 - *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.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiota ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimeita, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygienia, 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 vararuokailistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, 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 myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna ja tallennetaan N-asemalle Poikkeama -kansion etusivulle päivämäärällä. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaana päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan ja kuukausikokouksessa käydään poikkeamat läpi henkilökunnan kanssa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeaman havaittua tarkistetaan, onko hoivakodissa olemassa jo toimintaohje ja onko poikkeama aiheutunut sen noudattamatta jättämisestä. Mikäli toimintaohje ei ole vielä laadittu, laaditaan sellainen. Mikäli toimintaohje on olemassa, käsitellään se henkilökunnan kanssa ja pohditaan pitääkö ohjetta päivittää tai täsmentää. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viikkopalaverissa ja kuukausikokouksissa. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. Muutoksista tiedottaminen

7. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Hoivakodin johtaja pitää kerran kuukaudessa kuukausikokouksen ja tiiminvetäjä- sh kerran viikossa tiimipalaverin.
8. 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

Omaavonnan 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.

Yksikön esihenkilö

Aulikki Koskiniemi

Omaavontasuunnitelman 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.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelma on esillä kansiossa yksikön sisääntulo aulassa. Lisäksi se on tulostettu viranomaiskansioon, joka on hoitajien kanslian kaapissa. Omaavontasuunnitelma löytyy myös Satakunnan Hyvinvointialueen ja Attendon nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.2.1 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 muututtua.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelua ja neuvottelu. Attendo Villa Rauhalassa asumisesta tehdään vuokrasopimus, hoiva ja hoito tapahtuu Satakunnan Hyvinvointialueen puitesopimuksen puitteissa.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: Jokaiselle asukkaalle on määriteltynä nimetty omahoitaja, joka perehtyy tarkemmin asukkaansa asioihin ja ylläpitää omaisyhteistyötä. MMSE ja RAI ovat yleisimpiä mittareitamme. Käytössämme on muita luotettavia mittareita tarpeen mukaan, kuten FRAT- lyhyt kaatumisvaaran arvio, Braden – painehaavariskiarvio, CERAD, MNA ja GDS-15. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan päivittäin moniammatillisessa työyhteisössä. Asiakkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti RAI:n, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja asukasta, että omaisia informoidaan asiasta asukkaan muuttaessa hoivakotiin. Omahoitaja täyttää hoito- ja palvelusuunnitelman ja päivittää sen tarvittaessa, vähintään 6 kuukauden välein. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämäntilanteeseen ja historiaan sekä tutustuu asukkaaseen muita perusteellisemmin. Omahoitaja esittelee suunnitelman muille ja seuraa suunnitelman toteutumista.

Attendo Villa Rauhalassa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskustelua hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille.

5.2.1 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, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaativalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

5.2.2 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.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§ määrätään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asian on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Mikäli on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy asiakasta vastaan ja asukas jäisi ilman tarvitsemaansa hoitoa, huolehditaan, että asukas/omainsa saa tällöin tietoa asukkaan terveydentilasta, hoidon ja palvelun merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista.

Attendo Villa Rauhalassa kunnioitetaan asukkaan toivomuksia ja mielipiteitä sekä häntä kuunnellaan näissä asioissa. Hoivakodissa on päivä- ja viikko-ohjelma mitä pääosin rytmittää ruokailut, lääkkeiden anto sekä suihkutukset. Näistä voidaan kuitenkin yksilöllisesti joustaa asukas huomioiden. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet palveluun ja hoitoon liittyen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kartoitetaan myös asukkaan voimavarat ja nämä kirjataan ylös. Fyysisen toimintakyvyn/liikkumisen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoiluissa otetaan asukkaan oma mielipide huomioon sekä mahdolliset toiveet. Asukkaan oma mielipide selvitetään asukkaalta hoitokokouksessa ja/tai omaiselta/läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa iso rooli on omahoitajalla. Sairaanhoidtaja, tiimivetäjä, hoivakodin johtaja huolehtivat siitä, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

Itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa tulisi myös huomioida ymmärrys. Esimerkiksi muistisairas voi kieltäytyä ottamatta hyvin tärkeää lääkettä ja ellei hän ymmärrä asian merkitystä ja osaa arvioida seurauksia, ei aina voida vetoa muistisairaana itsemääräämisoikeuteen ja jättää hänet ilman lääkettä. Lääkäri tekee kuitenkin viime kädessä arvion muistisairaana ymmärryskyvystä. Tällaisissa tapauksissa missä on vaarana, ettei itsemääräämisoikeus toteudu, on hyvä keskustella tilanne hyvin auki henkilökunnan, omaisten kanssa. Muistisairaana kohdalla on muistettava sanattoman viestinnän merkitys ja se, että toistamalla käytettyjä sanoja tai kysymällä apukysymyksiä voidaan saada selville mitä asukas oikeasti haluaa.

Asiakkaan hoitotahto ja mahdollinen edunvalvontavaltuus on tärkeää selvittää hyvissä ajoin. Läheiset voivat joskus olla eri mieltä, mitä asukas on terveenä ilmoittanut hoitotahdokseen. Tällaisissa tapauksissa tulisi kuunnella asukkaan omaa hoitotahtoa. Avoimuudella sekä keskustelulla on mahdollista välttää mahdollisia läheisten välisiä riitoja liittyen toiveisiin sekä hoitotahtoon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoittamispäätöksen antaa aina lääkäri se kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi pidetään yhteenvetoa missä on kaikki rajoittamistoimenpiteet. Tämä yhteenveto liitetään Hilikka-asiakastietojärjestelmään hoivakodin liitetiedostoihin.

Rajoittamistoimenpiteet käydään aina säännöllisesti läpi sairaanhoidajan toimesta sekä myös lääkärin toimesta vähintään 3kk välein. Rajoittamistoimien tarpeellisuutta hoitajat arvioivat viikoittain kirjatessaan. Huomioidaan, tarvitseeko asukas vielä rajoittamista tai tarvitsisiko hän mahdollisesti lisää rajoittamistoimenpiteitä. Hoitajien kirjatessa kirjauksesta tulee käydä ilmi asianmukaisesti ja ymmärrettävästi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/perusteet ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Tilanteissa missä pitää rajoittamiseen turvautua, täytyy ottaa huomioon, että se tapahtuu turvallisesti, asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten intrasta sekä VALO:sta. Myös ohje löytyy Hilkan ohjeet-välilehdeltä.

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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Attendo Villa Rauhalassa käsitellään asukkaan epäasiallinen kohtelu kuulemalla ja keskustelemalla asianomaisten kanssa. Epäasiallista kohtelua ja sen muotoja ei hyväksytä hoivakodissa. Mikäli ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta on hoivakodin työntekijään kohdistuva käydään hänen kanssaan välittömästi varhaisen välittämisen keskustelun mallin mukainen alkukeskustelut sekä tarvittavat seurantakeskustelut. Mikäli epäasiallieni käytös jatkuu varhaisen välittämisen keskusteluista huolimatta, siirrytään varoitus menettelyyn Attendon toimintaohjeiden mukaisesti.

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

5.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaan osallisuus näkyy yleensä yhteistyönä omaisten kanssa. Attendo Villa Rauhalassa järjestetään 1-2kertaa vuodessa omaistenpäivä. Omaisilla on mahdollisuus osallistua hoivakodilla järjestettäviin tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Omaisiin olemme yhteydessä asiakkaan asioista, niin kuin on sovittu asiakkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisen yhteydessä. Omaisille ilmoitetaan asiakkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaiden ja heidän läheisten/omaisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan osallisuus näkyy yleensä yhteistyönä omaisten kanssa ja panostamme työyhteisössä tähän yhteistyöhön, erityisesti omahoitajat ovat aktiivisesti yhteydessä omaisten kanssa. Tietojärjestelmään kirjataan omaisten kanssa tapahtuva yhteistyö. Yksikössä ohjataan omaisia/läheisiä ilmoittamaan havaitsemistaan laatuun tai muuhun yksikön toimintaan liittyvistä huomioista välittömästi henkilökunnalle ja tarvittaessa ohjataan olemaan yhteydessä yksikön johtajaan.

Asiakkaan saadessa päätöksen meidän yksikköömme voivat omaiset olla yhteydessä talon johtajaan tai tiiminvetäjään. Kerromme yleensä puhelimesta alkutietoja meidän talostamme ja toiminnasta. Pyydämme ja esitämme toiveemme puhelimesta, että läheinen tulisi joko yksin tai yhdessä tulevan asukkaan kanssa meille tutustumaan ja näin saada kaikki tarvittava tieto kasvotusten käytyä läpi ja sovittua muutto. Tällä alkutapaamisella ennen muutto saamme tärkeää tietoa muuttavasta asukkaasta, joko häneltä itseltään tai läheiseltä. Toivomme aina, että asukkaan läheiset ehtisivät tulla asuntoon jottain asukkaan omia tavaroita, jotta asunto voisi heti alusta alkaen tuntua uudelta omalta kodilta, näin kotiutuminen lähtee parhaiten käyntiin. Asiakkaan muuttaessa täytetään tarvittavat lomakkeet ja samalla kuullaan asukkaan / läheisten ajatuksia ja toiveita. Kun asiakas on kotiutunut yksikköömme, pidetään ensimmäinen virallinen hoitosuunnitelmapalaveri ja keskustellaan tavoitteista yhteistyössä. Pidämme hyvin joustavasta yhteistyöstä omaisten kanssa.

Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseen ja säilyttämisen lisäksi edistetään sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutusta. Toimintaan liittyy vapaamuotoisuus, joustavuus ja vapaaehtoisuus. Vuodenajat, perinteet ja muut eritysteemat huomioidaan hoivakodin arjessa ja kulttuurielämykset ovat osa arkea ja toimivat osaltaan elämänlaatua kohentavasti.

Meillä toimii viriketyöntekijä, joka on noin 2krt/vk:ssa pitämässä virikkeitä. Tämän lisäksi hoitajat järjestävät erilaisia virikkeitä. Viriketuokiot suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Hoivakodista pääsee aidatulle takapihalle, jonne asiakas pääsee itsenäisesti oman toimintakykynsä mukaan ulkoilemaan.

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 palauttekanavan 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 AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskysely tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskysely tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö

vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

5.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Satakunnan Hyvinvointialueen sosiaalipalvelut, Sosiaaliamies Jari Mäkinen, Ravannintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Puhelinnumero: 044 707 9132

sähköposti: jari.makinen@sata.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulella kaikkien nähtävissä. Attendo Villa Rauhalassa esillä ilmoitustaululla hoitajien kansliassa.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 505 3050, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä 1–4 viikon kuluessa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.3.1 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 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.

Villa Rauhalassa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia arjessa edistetään monin tavoin. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan omaoimiseen tekemiseen hoitotoimien yhteydessä voimavarat huomioon ottaen. Tarkoituksena on antaa asiakkaalle riittävästi aikaa itsenäiseen suoriutumiseen hoitajan avustamana.

Sairaanhoitaja, lähihoitajat, hoiva-avustajat, virikeohjaaja ja hoitoapulaiset edistävät asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seuraavasti.

- Sairaanhoitaja on vastuussa hoitoprosessin toteutumisesta, asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttämisessä ja kuntoutumisen edistymisestä. Vastuu tiedonkulusta koskien asiakkaita ja koko hoivakodin toimintaa. Yhteistyö asiakkaiden omaisiin ja yhteistyötahoihin. Sairaanhoitajan vastuulla on myös suullinen ja kirjallinen raportointi sekä omalla persoonallaan ja yhteistyötahoillaan vaikuttaminen työilmapiiriin ja työyhteisöön. Avunanto toisiin hoivakoteihin sairaanhoidollisissa, kuntouttavissa ja priorisointi asioissa.
- Lähihoitajat ovat vastuussa tunnistaa asiakkaan tarpeet, voimavarojen kartoittaminen ja hoidon suunnittelu. Lähihoitaja tutustuu asiakkaisiin ja heidän hoidollisiin tarpeisiinsa. Omahoitajana lähihoitajan tehtävänä on opetella tuntemaan omat asiakkaansa, kartoittaa heidän voimavaransa ja hoivan tarpeen. Lähihoitaja on yhteydessä asiakkaan omaisiin tarvittaessa tai muuten sovittaessa. Lähihoitaja hyödyntää käytössä olevia yleisimpiä mittareita asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asiakkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeen. Lähihoitajan vastuulla on myös suullinen ja kirjallinen raportointi sekä omalla persoonallaan ja yhteistyötahoillaan vaikuttaminen työilmapiiriin ja työyhteisöön. Avunanto toisiin hoivakoteihin sairaanhoidollisissa, kuntouttavissa ja priorisointi asioissa.

- Hoiva-avustajat ovat vastuussa yhdessä sairaanhoitajan ja lähihoitajien kanssa asukkaan hyvinvoinnista. Hoiva-avustajat osallistuvat asiakkaiden perushoidollisiin tehtäviin ja hyvinvoinnin edistämiseen. Hoiva-avustajalla voi olla omahoitaja, jolloin lääkevastuu on sairaanhoitajalla. Hoiva-avustajan vastuulla on myös suullinen ja kirjallinen raportointi sekä omalla persoonallaan ja yhteistyötaitoillaan vaikuttaminen työilmapiiriin ja työyhteisöön. Avunanto toisiin hoivakoteihin oman ammattitaitonsa puitteissa.
- Virikeohjaaja on vastuussa viriketoiminnan edistämisestä ja toteutumisesta hoitohenkilö kunnan kanssa. Virikeohjaajan vastuulla on myös suullinen ja kirjallinen raportointi sekä omalla persoonallaan ja yhteistyötaitoillaan vaikuttaminen työilmapiiriin ja työyhteisöön.
- Hoitoapulaiset työskentelevät tukipalveluissa, keittiö-, siivous- ja pyykkihuolto. Hoitoapulaiset voivat avustaa asiakkaita syömisessä, virikkeiden ja ulkoilun merkeissä. Hoitoapulaisen vastuulla on myös suullinen raportointi hoitohenkilöstölle sekä omalla persoonallaan ja yhteistyötaitoillaan vaikuttaminen työilmapiiriin ja työyhteisöön.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja 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 ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääketoimien ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien 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.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Keskuskeittiön keittiöpäällikkö Pekka Hiedanpää vastaa ruokahuollosta.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas noin klo 11–13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16.30-18 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Asiakkaiden ns. yö-paasta ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua

seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yleisissä tiloissa on mahdollisuus käsienspesuun ja sisääntulo aulassa on wc, jossa jokainen vierailija voi käydä pesemässä ja desinfioimassa kätensä ennen asukkaan tapaamista. Ohjeistus käsienspesuun ja desinfiointiin on wc:n seinässä. Tarvittaessa hoitajat ohjaavat vierailijoita käsihygieniassa. 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. Tiimivetäjä/sairaanhoitaja Meri Toppari on hygieniavastaava Villa Rauhalassa. Hygieniavastaava huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen ja henkilökohtaisen hygienian toteutumisesta ja ohjaa hoivakodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa hoivakodin hygieniavastaava tai sairaanhoitaja konsultoi Satakunnan hyvinvointialueen hygienihoitajaa Piia Kalliota hygieniaan liittyvissä asioissa.

6.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Kankaanpään SOTE-keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakkaille pyritään tekemään kerran vuodessa hammastarkastus suuhygienistin tekemänä Kankaanpään SOTE-keskuksen kautta. Hammaslääkäri käynnit tarpeen mukaan Kankaanpään SOTE-keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön oma lääkäri, joka on Terveystalon ostopalvelu lääkäri Sergei Sikov. Lääkäri käy kerran kuukaudessa ja tarvittaessa voimie soittaa hänelle. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Hoivakodin lääkäri tai päivystävä lääkäri voi tarpeen mukaan tehdä lähetteen ja ilmoittaa asiakkaan Satakunnan hyvinvointialueella toimivan akuutti kotikeskuksen asiakkaaksi. Asiakkaan ollessa akuutti kotikeskuksen asiakas hoivakodin sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä asukkaan asioissa akuutti kotikeskuksen kanssa. Akuutti kotikeskuksen kanssa yhteistyötä tehdään tarvittaessa asukkaan jatkohoidossa ilman sairaalajakson tarvetta.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito Kankaanpään SOTE-keskuksen päivystys ja Satakunnan hyvinvointialueen Porin Satasairaalassa. Kankaanpään Sote-keskuksessa on päivystysvastaanottoarkkipäivisin klo 8–20 sekä lauantaisin, sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 9–18. Muuna aikana päivystys on Satasairaalassa, päivystysavun puhelinnumero 116 117. Asiakkaan voimien heikentyessä ja kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa hoitohenkilökunta tilaa asiakkaalle ambulanssin soittamalla yleiseen hätänumeroon 112. Ambulanssin henkilökunta tekee tarvittavat toimenpiteet mm. ovat yhteydessä päivystävään lääkäriin ja niiden ohjeiden mukaan toiminen. Hoitaja tekee SH-lähetteen asiakkaan mukaan lääkärille annettavaksi.

Äkillinen kuolemantapaus: Hoitohenkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon 112, saaden sieltä lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka löytyy N-asetmalta Villa Rauhalan kansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Äkillisen kuoleman sattuessa poliisit saattavat olla yhteydessä hoivakotiin ja tiedustella lisätietoja kuolemantapauksesta. Mikäli poliisit tulevat toteamaan kuoleman, ei vainaja saa koskea tai siirtää ilman poliisin lupaa. Tarvittaessa poliisit huolehtivat vainajan kuljetuksesta oman hautausurakoitsijan toimesta. Asiakkaan omaisiin ollaan yhteydessä viipymättä ja keskustellaan käytännön asioista. Hoivakodilla nostetaan suruliputus henkilökunnan toimesta.

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. Pitkäaikaissairauksia ovat esim. diabetes, epilepsia, muisti- ja sydänsairaudet sekä verenpainetauti. Pitkäaikaissairauksiin määrättyjen lääkkeiden vaikutusta pyritään seuraamaan päivittäisessä hoitotyössä ja yksikön lääkäri arvioi hoitotasapainoa vuosittain. Kuukausittain punnitaan paino ja mitataan verenpaine, tarvittaessa mitataan lämpö sekä vuosittain otetaan verikokeet ja tarkistetaan lääkitys. Verikokeita voidaan ottaa myös muuna ajankohtana lääkärin määräyksestä. Sairaanhoitaja seuraa mittauksia. Lääkityksen arviointia toteutetaan asukkaan voimien muutoksissa ja tarvittaessa. Lääkehoidon vaikutusta seuraa koko hoitohenkilöstö ja sairaanhoitaja on vastuuhenkilö.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Krista Pukaralammi ja Tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Meri Toppari

6.3.5 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 hoivakodin esihenkilö tai tiiminvetäjä/sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Krista Pukaralammi sairaanhoitaja ja tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Meri Toppari, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Sergei Sikov

Läkehoidon toteutuksesta huolehtii ja tilaamisesta Honkajoen Apteekista EasyMedin kautta tai puhelimitse sairaanhoitaja, tarvittaessa myös lähihoitaja, jolla lääkeluvat. Sairaanhoitaja tilaa apteekista lääkkeet ja lääkkeet tulevat annospusseissa. Hoivakodin sairaanhoitaja ja/tai vuoron lääkeluvallinen vastuuhoidaja tarkistaa annosjakelurullat ja tarvittaessa jakaa dosettiin erikseen jaettavat lääkkeet. Lääkeluvallinen lähihoitaja tekee kaksoistarkistuksen doseteille. Sairaanhoitaja huolehtii vanhentuneiden lääkkeiden hävityksestä yhdessä apteekin kanssa. Sairaanhoitaja tekee listan uusittavista lääkkeistä ja lääkäri uusii reseptit. Vuoronlääkevastaava huolehtii vuoronsa aikana lääkehoidon ja mahdollisten muutoksien toteutuksesta. Työvuoron lääkevastaavana toimii joko hoivakodin sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen lähihoitaja.

6.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Yhteistyö toteutetaan enimmäkseen puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötoimijoita ovat mm. Satakunnan hyvinvointialueen Kankaanpään ja Honkajoen SOTE-keskukset, Edunvalvonta, taksit.

Asiakkaan tietoja ei käsitellä muiden asiakkaiden läsnä ollessa. Tietoja luovutetaan vain asiakkaan luvalla omaisille tai edunvalvojalle. Mikäli joku haluaa asiakkaan tietoja ilman asiakkaan lupaa, heidän tulee pyytää lupa Satakunnan hyvinvointialueen vanhuspalvelukeskuksesta tietojen luovuttamiseen Attendo Villa Rauhalasta. Siirrettäessä asiakas hoivakodilta terveydellisistä syistä hoitoon, tulostetaan SH-lähete, jossa asiakkaan tietoja. Tämä lähete suljetaan kirjekuoreen, joka annetaan vastaanottavalle hoitohenkilökunnalle.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Lyreco, Honkajoen apteekki, Coor / Kiinteistöhuolto Knuutila, 9Solutions, E. Ahlström Oy, Remeo / Jätehuolto Rinta-Kauhajärvi, TENA kauppa, DNA, Telia, Kankaanpään Kaupunki, Satakunnan Hyvinvointialue, Kaukolämpö Vatajankoski .

7. ASIAKASTURVALLISUUS

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

7.4.1 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 suosittelun ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,64 työntekijää/asukas.

Yksikön esihenkilönä toimii Aulikki Koskiniemi, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja suorittanut Johtamien sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen.

Yksikössä työskentelee tiimivetäjä/sairaanhoitaja, sairaanhoitaja ja 7 lähihoitajaa, hoiva-avustaja sekä 2 hoiva-avustajaa, jotka opiskelevat lähihoitajaksi oppisopimuksella. Tukipalveluissa avustavaa henkilökuntaa työskentelee keittiö, pyykki- ja puhtauspalveluissa 2 hoitopulaista. Hoivakodin asukasmäärän muuttuessa tarkistetaan mitoitusta ja rekrytoidaan lisää henkilökuntaa.

Yksikössä on ajoittain 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 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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suosittelun kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työehtosopimusten 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 tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti VALOssa. 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.

Yksikön esihenkilö antaa uudelle työntekijälle alkuperehdytyksen työsuhteeseen liittyvissä asioissa, yksikön toiminnasta, henkilökunnasta, salassapitovelvollisuudesta. Hygieniakäytännöistä, lääkähoidosta ja verkossa tapahtuvasta perehdytyksestä huolehtii tiimivetäjä/sairaanhoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Asiakkaan nimetty omahoitaja perehdyttää tiedot uudelle työntekijälle. Hoitotyöhön ja omahoitajakäytäntöihin perehdyttää lähihoitaja.

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 kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

7.4.2 TOIMITILAT

Attendo Villa Rauhala toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa. Hoivakodissa yhteensä 31 asukashuonetta. Huoneet ovat 21 m². Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Yksikössä on kaksi ryhmäkotia, ryhmäkodissa on 15- 16 asuntoa. Ryhmäkoteja yhdistää oleskelutilat ja ruokailutila. Hoivakodissa on yhteinen pienkeittiö, sauna ja pesuhuone.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme. 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 valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkoti piha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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.

Attendo Villa Rauhalassa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

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

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), Inva-WC:ssä on hälytystoiminto. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuitaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköön vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. 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.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Aulikki Koskiniemi, 040 494 0020. 9Solutions on kutsujärjestelmän toimittaja.

Vastuuhenkilön perehdyttäminen ja kouluttaminen tehtävään niin, että hän on tietoinen vastuustaan, koska siinä voi joutua vastaamaan todella vakavasti, jos laiminlyönti aiheuttaa asiakkaalle vammaa tms.

7.4.4 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. Laitehuoltokansio on taukotilan kaapissa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Aulikki Koskiniemi, 044 494 0020

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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 taukotilan kaapista. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsuhteen, opiskelijalla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin 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

Aulikki Koskiniemi, 044 494 0020, aulikki.koskiniemi@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, 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 asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina

tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, 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 palavereissa 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. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2023. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Asukkaiden omahoitaja tuokiot	Omahoitajien viikoittainen tuokio asukkaan kanssa	Koko vuosi	Omahoitajat
Työntekijöiden keskinäinen arvostus ja palautteen antaminen	Yhdessä tekeminen. Aito, asiallinen ja korjaava palaute.	Koko vuosi	Jokainen työntekijä omalta osaltaan
Työntekijöiden perehdytys	Kaikki työntekijät suorittavat VALO perehdytyskurssit 1,2,3, GDPR ja Eettiset periaatteet	30.3.2024 mennessä. Uudet työntekijät etenevät VALOn uuden perehdytysohjelman mukaan	Meri Toppari / Aulikki Koskiniemi

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Kankaanpää 10.1.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Aulikki Koskiniemi

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.