

**PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALSERVICEN 2024**

**INNEHÅLL** (Numreringen i innehållsförteckningen motsvarar föreskriftens numrering gällande innehållet)

1 UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1).....	2
2. VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2) .....	3
3. RISKHANTERING (4.1.3).....	3
4. UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (3).....	5
5. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2) .....	5
4.2.1 BEDÖMNING AV SERVICEBEHOVET .....	5
4.2.1 UPPRÄTTANDE, GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV VÅRD- OCH SERVICEPLANEN .....	5
4.2.2 BEMÖTANDET AV KLIENTEN .....	6
4.2.3 KLIENTENS DELTAGANDE I UTVECKLANDET AV KVALITETEN OCH EGENKONTROLLEN VID ENHETEN .....	6
4.2.4 KLIENTENS RÄTTSSKYDD .....	7
6. EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHÅLLET (4.3).....	8
4.3.1 VERKSAMHET SOM FRÄMJAR VÄLBEFINNANDE OCH REHABILITERING.....	8
4.3.2 NÄRING (UPPFÖLJNING AV TILLRÄCKLIGT NÄRINGS- OCH VÅTSEKINTAG SAMT NUTRITIONEN HOS KLIENTERNA) .....	10
4.3.3 HYGIENPRAxis .....	10
4.3.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD .....	11
4.3.5 LÄKEMEDELSBEHANDLING UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETSENHETENS PLAN FÖR LÄKEMEDELSBEHANDLING, UPPDATERING, GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV GENOMFÖRANDET .....	12
4.3.6 SAMARBETE MED OLIKA AKTÖRER.....	13
7. KLIENTSÅKERHET (4.4).....	13
4.4.1 PERSONAL .....	13
4.4.2 LOKALER .....	14
4.4.3 TEKNISKA LÖSNINGAR, PASSERKONTROLL SAMT TRYGGHETS- OCH LARMAPPARATER FÖR KLIENTERNA.....	15
4.4.4 APPARATER OCH UTRUSTNING FÖR HÄLSO- OCH SJUKVÅRD SAMT VEDERBÖRLIG ANMÄLAN OM RISKSITUATIONER FÖRKNIPPADE MED UTRUSTNING.....	15
8 BEHANDLING AV KLIENT- OCH PATIENTUPPGIFTER (4.5) .....	16
9 SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLANEN.....	16
10 UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (5) .....	17

## 1 UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent	
Privat serviceproducent Namn: Attendo Oy	Kommunens namn: Nykarleby
Serviceproducentens FO-nummer: 1755463-2	Samkommunens namn: Österbottens Vårdsområde
	Namn på samarbetsområde för social- och hälsovården: Österbottens Vårdsområde
Verksamhetsenhetens namn Attendo Omsorgshemmet Haga	
Serviceenhetens förläggningkommun och kontaktuppgifter Nykarleby Stad, Topeliusplanaden 7, 66900 Nykarleby. tel. +358 67856111	
Serviceform; klientgrupp för vilken service produceras; antal klientplatser  Effektiverat serviceboende med heldygnsomsorg för äldre, 30 platser.	
Verksamhetsenhetens gatuadress Östra Avägen 7	
Postnummer 66900	Postort Nykarleby
Verksamhetsenhetens ansvariga föreståndare Jenny Dahlström	Telefon 044-4941240
E-post jenny.dahlstrom@attendo.fi	
<b>Uppgifter om verksamhetstillstånd (privat socialservice)</b>	
Tidpunkt för beviljande av regionförvaltningsverkets/Valvras tillstånd (privata enheter som tillhandahåller verksamhet dygnet runt) 19.12.2018	
Service för vilken tillstånd beviljats Effektiverat serviceboende med heldygnsomsorg för äldre, 30 platser	
<b>Anmälningspliktig verksamhet (privat socialservice)</b>	
Kommunens beslut om mottagande av anmälan 6.5.2019	Tidpunkt för regionförvaltningsverkets registreringsbeslut 19.12.2018
<b>Service som anskaffats som underleverans samt producenter</b>	
Livsmedelsleverantör: Feelia Hygien-, vård- och städprodukter: Pamark Patientalarmsystem: 9Solutions Kontorsmaterial: Pamark Städ-, tvätt- och måltidstjänster osv. Elsängar: Stieglmeyer Fastighetsservice: JS Fastighetsservice	

## 2. VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

### Verksamhetsidé

Attendo Haga är ett effektiviserat serviceboende som öppnats i maj 2019. Serviceboendet erbjuder dygnet runt service för äldre personer och det finns plats för 30 klienter här. Effektiviserat serviceboende ordnas för personer som behöver mycket hjälp, vård och övervakning och det finns personal dygnet runt på plats. Österbottens Vårdsområde beviljar servicesedlar för vården där värdet på sedeln är beroende på klientens inkomster.

På Haga strävar vi till att ge klienterna en meningsfull vardag med samvaro och aktiviteter som handarbete, pyssel, gymnastik och utevistelse. Klienterna ska inom en månad efter inflyttning ha en uppgjord vård- och serviceplan, som uppdateras minst två gånger per år. I serviceplanens uppgörande deltar egenvårdare och sjukskötare/enhetschef samt klienten och deras närstående. Klienterna är delaktiga i sin vård i mån av möjlighet, och även i de vardagliga sysslorna på ett boende, enligt önskemål och individuella behov.

Vi strävar till att klienten i mån av möjlighet kan vårdas i livets slutskede på servicehemmet, men ifall det krävs större vårdinsatser kan flytt till sjukhus bli aktuell. Vi arbetar för att ha en öppen verksamhet, med insyn i klienternas vardag för de anhöriga och att klienterna upplever att de kan fritt diskutera med personalen om eventuella önskemål eller klagomål. Detta förverkligas bland annat genom att de är fria besökstider och en strävan efter att en helhetsmässigt god vård för klienten uppfylls.

### Värderingar och verksamhetsprinciper

Verksamheten på vår enhet styrs av våra värderingar **kompetens, engagemang och omtanke** och de framkommer på ett övergripande sätt i vår verksamhet samt i bemötandet av klienterna anhöriga/närstående, beställare och intressegrupper samt inom arbetsgemenskapen.

**Kompetens**, med hjälp av vår kompetens strävar vi efter att förstå behoven och önskemålen hos varje klient. Vi är stolta över det högklassiga arbete som vi utför och vi delar resultaten öppet. Vi gör de rätta sakerna vid rätt tid, vi är noggranna och fäster uppmärksamhet vid detaljer. Vi utvecklas och utvecklar genom att söka lösningar där andra ser problem.

**Engagemang**, vi är stolta över det vi gör och att vi är en del av Attendo. Vi är pålitliga och håller våra löften, vi är engagerade och vårt mål är alltid att överträffa förväntningarna. Väl utfört arbete ger oss tillfredsställelse.

**Omtanke**, vi vill att människorna ska känna sig trygga. Vi hjälper människorna att hjälpa sig själva. Vi respekterar varje människa och lyssnar och anpassar vår verksamhet vid behov. Vi arbetar i team där alla stöder varandra.

Våra verksamhetsprinciper är i enlighet med värderingarna rättvisa och jämlikhet, individualitet, respekt för människovärdet och integriteten, självbestämmanderätt och autonomi samt att främja välbefinnande och undvika skador.

På vår enhet ska det finnas en person utnämnd till Asko-coach och coachens uppgift är att tillsammans med enhetschefen förankra värderingarna och utmärkt service i enhetens vardag. På vår enhet är det en närvårdare som nu just bär detta ansvar

## 3. RISKHANTERING (4.1.3)

### System och förfaranden för riskhantering

Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker och eventuella missförhållanden i samband med servicen på ett mångsidigt sätt beaktas med hänsyn till den service klienten får. Vid riskhantering förbättras kvaliteten och klientsäkerheten genom att man redan i förväg identifierar de kritiska arbetsmoment där risken finns för att de uppställda kraven och målen inte uppnås

- **Risker förknippade med personalen;** bristfällig introduktion, skiftarbete, negativa händelser nära på-händelser och -tillbud, infektioner och smittsamma sjukdomar
- **Risker förknippade med läkemedelsbehandling och dess genomförande;** säkerställande av ansvar och kompetens för läkemedelsbehandling, säker och korrekt förvaring av läkemedel, läkemedelsavvikelse, tillbud, UPPFÖLJNING AV LÄKEMEDELSFÖRBRUKNINGEN. Ansvariga sjukskötarens ansvar.
- **Risker förknippade med dataskydd och sekretess;** Behandling av personuppgifter, GDPR-utbildning är obligatorisk för personalen. Enhetschefens ansvar
- **Risker förknippade med tjänsteproduktion och vård:** Personaldimensionering, PLACERING I ARBETSSKIFTEN, UPPGIFTSBESKRIVNING. Enhetschefens ansvar.
- **Risker förknippade med enhetens lokaler;** enhetens lokaler, passerkontroll, trygghet att röra sig, hjälpmedel och utrustning, brandsäkerhet, lyft och förflyttningar, hotfullt beteende, olycksfall. Enhetschefens ansvar.
- **Risker förknippade med informationsförmedling.** Personalen bör säkerställa att själva vara uppdaterade, läsa mail, PM:n från möten och gruppmeddelanden via klientdatasystemet.

### Arbetsfördelning vid riskhantering

Riskhanteringen är hela arbetsgemenskapens gemensamma ärende, men enhetschefen har det överliggande ansvaret. På årsbasis utförs lagstadgade riskbedömningar enligt arbetsskyddslagen 1 gång per år av säkerhetsansvariga och de berörda inom personalgruppen. Därtill görs en skild riskanalys för interna processer. För båda analyserna görs utvecklingsplaner för att förminska risker som identifierats. Arbetsgemenskapen deltar i bedömningen av säkerhetsnivån och -riskerna, upprättandet av planen för egenkontroll och genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten. Ledningen ansvarar för den strategiska riskhanteringen samt att egenkontrollen ordnas och instruktioner ges samt att arbetstagarna har tillräcklig kunskap i säkerhetsfrågor och att tillräckliga resurser har anvisats för säkerställande av verksamhetens säkerhet. Riskhanteringen är en fortgående process i det praktiska arbetet. Personalen förbinder sig att delta i riskhanteringen med hänsyn till olika yrkesgrupper och deras uppgiftsbeskrivning. Alla arbetstagare på enheten är skyldiga att meddela om missförhållanden, kvalitetsavvikelse och risker som de upptäcker.

På Haga finns en lista på ansvarsområden som finns i Pausrummet på anslagstavlan.

### System och förfaranden för riskhantering

På enheten används kvalitetshanteringssystemet Attendo Quality (AQ) i vilket avvikelser, tillbud och missförhållanden antecknas. AQ-systemet synliggör det högklassiga arbetet, ger tillförlitlig och relevant information om verksamheten samt fungerar som ett verktyg för utveckling och styrning. Riskkartläggning i enhetens tjänsteprocesser och utvecklingsplaner för dem görs en gång per år enligt chefernas årsklockor, och de behandlas på enhetens möten. Räddningsplanen, utredningen av utrymningssäkerheten och planen för läkemedelsbehandling granskas årligen och uppdateras vid behov.

### Identifiering, hantering och dokumentering av risker samt korrigerande åtgärder

Alla i personalen är skyldiga att meddela om missförhållanden, kvalitetsavvikelse och risker som de upptäcker.

1. **Avvikelse och tillbud:** Avvikelseblanketten är personalens skriftliga rapport om olika risksituationer eller avvikande händelser. En avvikelse kan också göras som ett utvecklingsförslag för enhetens verksamhet. Vi klassificerar avvikelser i olika allvarlighetsklasser beroende på händelsen. Även det ämnesområde som den avvikande händelsen är relaterad till definieras separat. Rapporteringen görs elektroniskt på en separat blankett, som finns lagrad i N-servern Kaarlepori/Avvikelse. Enhetschefen ansvarar som mottagare av enhetens anmärkningar. En avvikande situation som är förknippad med en klient antecknas också i klientens dagliga anteckningar. Kvalitetskoordinatör eller enhetschefen sparar färdigt antecknade avvikelser elektroniskt och manuellt i en skild mapp som förvaras i mötesrummet. Kvalitetsansvarige för in de färdiga avvikelseblanketterna i Attendo Quality-systemet. Med hjälp av systemet kan man på skriftlig väg framföra missförhållanden, kvalitetsavvikelse och risker.
2. Inkomna rapporter om avvikelser behandlas tillsammans med de aktörer som krävs enligt ärendet. En avvikelserapport föranleder alltid en granskning av om det finns behov av korrigerande och/eller förebyggande åtgärder. Med korrigerande åtgärder avses förfaranden med vars hjälp man kan utreda orsaker till och följder av missförhållanden, kvalitetsavvikelse, tillbud och negativa händelser samt korrigera brister och förebygga att de uppkommer på nytt. Vårdhjemmets personal behandlar och dokumenterar avvikelser och tillbud i ett PM på enhetens möten en gång i veckan på veckomöten eller på månadsmöten. Vid allvarliga kvalitetsavvikelse krävs ett snabbt ingripande och omedelbar behandling. Dessa avvikelser dokumenteras och meddelas alltid till den nivå och de samarbetsaktörer som krävs. Vårdhjemmets chef ansvarar för de behövliga korrigerande åtgärderna.
3. Man går också igenom avvikelser och tillbud under området arbetskyddsmöten och ledningens tillsyn. Samarbetsparter delges årligen genom en sammanställning i verksamhetsberättelsen.
4. **Socialvårdens anmälningskyldighet:** Yrkesutbildade personer inom socialvården är skyldiga att utan dröjsmål meddela den ansvariga chefen om han eller hon lägger märke till ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Anmälan på blanketten ska göras omedelbart till den chef som ansvarar för enhetens verksamhet. Anvisningar och blanketten finns på arbetsenhetens N-server, personalen har informerats om detta i samband med inskolningen på arbetsplatsen samt påminns årligen i samband med diskussion i ärendet på månadsmöten. Den chef som ansvarar för enheten kvitterar att blanketten har tagits emot och utreder omedelbart behövliga utredningar och åtgärder för att avlägsna missförhållandet eller en uppenbar risk för ett missförhållande och antecknar dem på blanketten samt säkerställer att åtgärderna vidtas omedelbart. Den person som har tagit emot anmälan ska ge information om ärendet till sin chef, som informerar den myndighet som ansvarar för kommunens socialservice. Den person som lämnar anmälan gör anteckningar om klienten i klientdatasystemet. Den chef som ansvarar för enhetens verksamhet ansvarar för att varje arbetstagare på enheten känner till förfarandet för anmälningskyldigheten. Den person som har gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan.
5. Personalen kan också om de önskar ge respons anonymt via responskanalen. Adressen till responskanalen är [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) och denna är avsedd för internt bruk inom organisationen. Den respons som getts vidarebefordras utifrån de tillgängliga uppgifterna till den aktör som ansvarar för ämnesområdet.
6. **Information om förändringar**
7. Personalen får information om förändringar på enhetens veckomöten, som dokumenteras och läses kvitteras av alla frånvarande. Veckomötet dit hela personalen är välkomna hålls varje onsdagseftermiddag på Haga.

För dem som har ledig dag finns möjlighet att delta via teams. Två gånger per månad hålls ett större månadsmöte dit så många som möjligt deltar fysiskt. Inför mötena samlas mötesärenden i kalendern och föredragningslistan skrivs en-två dagar i förväg så att alla kan bekanta sig och sätta till ärenden. Ett PM upprättas vid mötena så att alla arbetstagare kan läsa om de ärenden som har behandlats. Personalen är skyldig att aktivt delta och ta till sig informationen, varje mötesprotokoll läskvitteras. Brådskande ärenden kan ibland informeras via en personalgrupp på WhatsApp. (Tas i beaktande att inte kunna identifiera klienter i kommunikationen)

- Information till klienterna ges vid klientmöten och/eller genom att dela ut separata meddelanden. Vid behov informeras anhöriga/närstående om förändringar per telefon, e-post eller brev. Samarbetsparter informeras per telefon, e-post eller brev på det sätt som krävs enligt situationen. Anhöriga får fyra gånger per år ett informationsbrev om aktuella händelser hemskickat per post. Däremellan kan det komma kortare information med SMS. Egenvårdarna strävar till att ha månatlig kontakt till sina klienters anhöriga

#### 4. UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (3)

##### **Person/-er som ansvarar för planeringen av egenkontrollen**

Enhetens chef ansvarar för upprättandet av enhetens plan för egenkontroll tillsammans med enhetens personal. En gemensamt upprättad plan förbinder alla till högklassig verksamhet och kontinuerlig övervakning och utveckling av tjänsterna. På nya enheter ska upprättandet av planen för egenkontroll vara en del av introduktionsveckan. Enhetschefen har utarbetat egenkontrollen tillsammans med personalen. Enhetschefen ser till att planen är uppdaterad och att alla i personalen läser och sätter underskrift efter att de läst planen.

##### **Enhetens chef**

Jenny Dahlström, Östra Ävägen 7, 66900 Nykarleby. Tel. 044-4941240, jenny.dahlstrom@attendo.fi

##### **Uppföljning och uppdatering av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften)**

Enhetens chef ansvarar för tidschemat för uppdatering av planen och uppdateringen finns antecknad i chefens årsklocka. Chefen uppdaterar tillsammans med personalen planen för egenkontroll en gång per år eller enligt behov om det har skett förändringar i verksamheten.

##### **Offentlighet av planen för egenkontroll**

Planen för egenkontroll är ett dokument som ska hållas framlagt. Planen för egenkontroll är ett offentligt dokument som ska vara lättillgängligt för alla, därför finns den på vår hemsida <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-haga-sv/>. Den finns i utprintad version för personalen att läsa (och kvittera) i myndighetsmappen i mötesrummet samt på N-servern elektroniskt. För klienter och anhöriga finns den tillgänglig på anslagstavlan i matsalen. Egenkontrollplanen finns även på Attendo Hagas hemsida samt på Palse.fi.

#### 5. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

##### 4.2.1 BEDÖMNING AV SERVICEBEHOVET

Klienten har rätt till ändamålsenlig social- och hälsovård av god kvalitet. Klienten ska bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. Klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. Behovet av vård och service bedöms tillsammans med klienten. Om klienten inte är förmögen att delta och påverka planeringen av vården och servicen ska klientens vilja utredas tillsammans med klientens juridiska ombud, en anhörig eller någon annan närstående. Utgångspunkten vid bedömningen av vården och servicen är personens befintliga resurser och att upprätthålla och stärka dem. Planeringen av servicebehovet omfattar klientens fysiska, psykiska, sociala och kognitiva välbefinnande. Bedömningen börjar när klienten har flyttat in.

En egenvårdare utses direkt åt den nya klienten och antecknas i klientdatasystemet. Anhöriga och klienten informeras och egenvårdaren presenterar sig och sina uppgifter. Egenvårdaren fungerar som en länk mellan boendet och de anhöriga, har varje vecka egenvårdartid med sin klient. Egenvårdaren är också med och gör upp Vård- och serviceplanen, samt uppdaterar den. Klientens servicebehov bedöms inom en månad efter inflyttning och vi använder RAI som huvudmätare och därtill MNA, Braden, Frat, IADL, BADL, samt MMSE enligt behov. Det är hela personalens ansvar att klienternas behov dagligen iakttas och bemöts individuellt

##### 4.2.1 UPPRÄTTANDE, GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV VÅRD- OCH SERVICEPLANEN

Inför uppgörandet av planen ombeds närstående att fylla i en blankett kring livsloppet. Denna kan fyllas i tillsammans med klienten eller enskilt. Vård- och servicebehovet antecknas i en klientspecifik vård- och serviceplan inom en månad efter att klienten har flyttat in på enheten. Planen upprättas tillsammans med klienten, anhöriga, ett juridiskt ombud eller vid behov den aktör som har hänvisat klienten till servicen. Det första utkastet till vård- och serviceplan upprättas av en legitimerad yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården. På Haga har vård och serviceplanerna uppgjorts av egenvårdarna i samarbete med sjukskötaren eller teamledaren. Uppdateringen görs med 6 månaders mellanrum (eller med intervall enligt beställarkundens krav) samt alltid vid behov vid förändringar i klientens hälsotillstånd. Enhetens personal sätter sig in i alla klienters vård- och serviceplaner, dessa är personalens viktigaste verktyg i genomförandet av en helhetsmässig vård av klienterna.

Enheten har för tillfället ingen egen fysioterapeut som ansvarar för rehabiliteringsplaner, på hälsovårdscentralen finns fysioterapeuter tillgängliga och de kontaktas vid behov bland annat för hjälpmedelsutlåning.

#### 4.2.2 BEMÖTANDET AV KLIENTEN

##### **Stärkande av självbestämmanderätten**

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet för var och en och består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Klientens självbestämmanderätt kan främjas genom att identifiera och stärka resurser. Personalen har till uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stöda klientens delaktighet i planeringen och genomförandet av tjänsterna. Varje klient har en egenvårdare, vars uppgift är att identifiera ovanstående. Tillsammans med klienten och klientens anhöriga stärker och betonar vi klientens individualitet.

Egenvårdare strävar efter att prata med anhöriga och klienten själv, för att få fram deras önskemål och rätten att själva bestämma. Majoriteten av klienterna är minnessjuka varför deras förmåga att kommunicera inte alltid är den bästa, i sådana fall lyssnar vi även mycket till de anhöriga som har kunskap om hur klienten framförde sina åsikter och tankar innan minnes sjukdomen.

Balansgången mellan att lyssna till klientens egna önskemål samt att göra etiskt och moraliskt rätt är ett dilemma, i sådana fall är det viktigt med ett multiprofessionellt team som samarbetar kring svåra frågor. Till exempel kan en sådan situation vara när klienten nekar vård, som är nödvändig för att förbättra hälsotillståndet men självbestämmanderätten för klienten är essentiell. I sådana fall behövs och krävs diskussion med anhöriga, läkare och klient för att förverkliga god vård och omsorg. På vårdplansmöten diskuteras klientens kognitiva förmåga. Det vill säga hur mycket klienten själv kan vara med och bestämma över egen vård. I vilket stadie klienten är i att förstå och minnas sin omgivning, förstår klienten andra och kan hen göra sig förstådd.

Det också viktigt att diskutera situationer där det finns risk för att självbestämmanderätten får en omvänd effekt och klienten blir utan den vård han eller hon skulle behöva? Ett svårt ämne som dock är av största vikt.

##### **Principer och praxis för begränsning av självbestämmanderätten**

Begränsningar används endast för att garantera klientens säkerhet och motiverat. Behovet av begränsningar bedöms i samarbete med klienten och anhöriga samt personalen och läkaren. Beslutet baserar sig alltid på en mångsidig, noggrann och individuell bedömning av klientens situation och med hjälp av tillförlitliga bedömningsverktyg. Beslutet om begränsningar fattas alltid av en läkare och beslutet antecknas i det elektroniska klientdatasystemet.

Anteckningarna görs korrekt och förståeligt och av uppgifterna ska framgå tidpunkten för begränsningen, orsaker/motiv som har lett till begränsningen och åtgärden, åtgärdens längd och person som genomfört den samt konstaterad effekt. Vid behov kan beslutet upphävas. I de situationer då det är nödvändigt att vidta begränsningar ska de begränsande åtgärderna genomföras så säkert som möjligt och med respekt för klientens integritet och människovärde samt i enlighet med grundlagen, de mänskliga rättigheterna och Attendos etiska principer. Anvisningar för användning av begränsande åtgärder för klienterna finns i enhetens introduktionsmapp och på intra.

Anvisningar för användning av begränsande åtgärder för klienterna finns på inskolnings plattformen valo.attendo.fi. På Haga är det vanligt med begränsning i form av att ha sängstödet uppe när klienten vilar eller sover på natten, eftersom de inte bör stiga upp på egen hand utan behöver vårdpersonal för att ta sig till toaletten. Även grenbälteslov till rullstol ifall klienten inte minns att hen inte kan gå och därför används för att undvika fall. Tillståndet för begränsade åtgärderna är tidsbundna och utvärderas och diskuteras med läkare vid varje när rond men dokumenteras i klientdatasystemet åtminstone 4 ggr/år i samband med läkarrond, diskuteras med personalen innan hur behovet ser ut för klienterna samt med anhöriga om deras åsikter och önskemål.

##### **Sakligt bemötande av klienten**

Klienten har rätt att få god vård och ett individuellt och jämlikt bemötande. Alla former av osakligt och kränkande bemötande av klienten är absolut förbjudna. Varje arbetstagare är enligt 48 och 49 § i socialvårdslagen skyldig att utan dröjsmål meddela sin chef om han eller hon lägger märke till ett osakligt bemötande. Se avsnitt 3 RISKHANTERING (4.1.3).

##### **Hur behandlar man tillsammans med klienten och vid behov med anhöriga eller närstående osakligt bemötande, negativa händelser eller tillbud som klienten har upplevt?**

När klienten har upplevt osakligt bemötande tar vårdhemmets personal omedelbart upp ärendet till diskussion på det sätt som situationen kräver tillsammans med vederbörande personer och/eller klientens anhöriga/närstående/företrädare. Man reder ut situationen tillsammans med vederbörande så snabbt som möjligt efter händelsen. Om klienten/närstående är missnöjda med det bemötande som de har fått, har de enligt 23 § i klientlagen rätt att framställa en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare. Anmärkningen behandlas omedelbart tillsammans med enhetens chef och områdets servicedirektör och/eller regionchef. Ett skriftligt genmäle på anmärkningen ska ges inom två veckor. Ett skriftligt genmäle innehåller ett avgörande, motiveringar och tydligt de åtgärder som man har vidtagit till följd av anmärkningen. Vid behov uppmanar man klienten och klientens anhöriga/närstående/företrädare att kontakta social- eller patientombudsmannen. På Haga tas dessa situationer upp på följande veckomöte/ månadsmöte eller vid behov personligt möte med vårdare, anhöriga och enhetschef.

Anmärkningshandlingarna lagras i enhetens arkiv separat från klienthandlingarna. I AQ-systemet antecknas anmärkningen som en avvikelser. Avvikelse behandlas tillsammans med personalen på enheten en gång per månad.

#### 4.2.3 KLIENTENS DELTAGANDE I UTVECKLANDET AV KVALITETEN OCH EGENKONTROLLEN VID ENHETEN

Närstående får vid inflyttning ett informationsbrev om vår verksamhet och praktiska ärenden gällande flytten, samt info om våra fria besökstider, kontaktuppgifter till boendet och enhetschefen. Vi strävar efter att vara lätta att kontakta, ingen ska behöva känna att de stör eller tränger sig på. Vi bemöter alla anhöriga på ett behagligt sätt, så att de känner sig välkomna till Haga.

Anhöriga är välkomna att ringa, för att diskutera klientens mående och aktuella ärenden, när som helst och vi försöker att alltid ta oss tid att prata en stund med anhöriga om de är på plats och besöker. Informationsbrev skickas ut fyra gånger per år till alla anhöriga och däremellan kan det skickas SMS med aktuell information.

Gemensamma tillfällen för alla boende ordnas minst två gånger per år i form av julfest och sommarfest. Dessa tillfällen ordnas i avslappnad och hemlik stil.

Utöver denna allmänna kommunikation till anhöriga så definieras i varje vård- och serviceplan personliga önskemål för kontakten mellan egenvårdare och anhörig.

#### **Insamling av respons**

Fortgående klientrespons och nöjdhetsmätningar som utförs regelbundet ingår i den fortgående utvecklingen av verksamheten. Den som ger respons kan vara en klient, en närstående eller en annan samarbetsaktör. Respons kan ges muntligt direkt till vederbörande eller allmänt vid klientmöten, skriftligt i enhetens responslåda, per telefon eller e-post, via webbplatsens responskanal. Man erhåller klientrespons av klienter och anhöriga/närstående också genom att aktivt diskutera med klienterna och de anhöriga/närstående. Kvällar som ordnas för anhöriga/närstående är också ypperliga tillfällen för insamling av respons och utvecklingsidéer.

Klientnöjdhetsenkäter utförs två gånger per år.

#### **Behandling och användning av respons i utvecklingen av verksamheten**

Den erhållna responsen antecknas i AQ-systemet, behandlas på enhetens möten och dokumenteras i PM. Resultaten och utvecklingsåtgärderna utifrån klientnöjdhetsenkäterna behandlas tillsammans med personalen vid enhetens möten samt med klienterna och anhöriga/närstående vid kvällar för anhöriga/närstående. Resultaten och responsen av klientnöjdhetsenkäterna utnyttjas i utvecklingen av enhetens verksamhetskvalitet, upprättandet av verksamhetsplanen och för att stärka fungerande praxis som har framkommit i responsen. Enhetens chef ansvarar för behandlingen och utnyttjandet av responsen tillsammans med personalen. Enhetens chef vidarebefordrar den erhållna responsen till organisationsnivån enligt vårt kvalitetsystem.

Baserat på resultaten gör personalgruppen upp en utvecklingsplan. Baserat på förfrågan i slutet av 2023 har personalen nu satsat på att öka antalet aktiviteter samt egenstunder för klienterna. Med egenstund menas kortare stunder av aktiv närvaro utöver grundvårdssituationer. Dessa stunder är tänkta att skapa mera trygghet och sammanhang i vardagen.

Utvecklingsplan för verksamheten baserat på trivsselförfrågningar, förfrågan gjort i Oktober 2023-> planen uppgjord i Januari 2024. Resultatet visade NPS 65. Vi skall upprätthålla de goda resultaten i anhöriga enkäten genom att vi ser de anhöriga, informationen fungerar bra mellan anhöriga och personal, glad och trevlig personal, fria besökstider och personalen utstrålar en god sammanhållning.

I utvecklingsplanen framkom att vi skall försöka förbättra egentiden och aktiviteten med klienterna. Från tidigare har vi redan haft en resultatavla i allrummet kan både anhöriga, klienter och personal följa med dagligen vem som fått egen tid och aktivitet den dagen/veckan. Målet är 75%. Nu har vi utvecklat idén och har även i kansliet på whiteboarden utsatt vilken skötare som har egentid just den dagen och med vilka klienter. Samma med utevistelsen står det vem som har ansvaret den dagen. På så sätt är det klart att alla klienter har rätt till en egentid/vecka. whiteboarden med dagens schema och aktiviteter går igenom varje morgon med sjukskötaren eller en medicinsvarig

Anhöriga önskar att kläder ej kommer bort vid tvätt, glasögon tappas bort samt bättre koll på klienternas hörapparater. I ett anhörigbrev har vi önskat att alla kläder namnmärks när de flyttar in och under tiden om nya kläder inhandlas. Detsamma gäller glasögon. Målet är att alla klienter fotograferas när de flyttar in med glasögon på så att det är lättare att se om de tappar bort sina glasögon. Även namn på glasögonen rekommenderas. För att personalen skall veta mera om hörapparater så har hörselstationen kontaktats för att ge en genomgång av skötseln av hörapparater.

Personalen efterlyste bättre arbetsro och bättre rapportering samt minska sjukfrånvaron. Pausrummet finns lugn och ro och lappar att sätta på dörren finns att ta fram med t.ex. arbetsro. Resten av personalen respekterar detta. Rapportering sker i kansliet eller pausrummet.

### **4.2.4 KLIENTENS RÄTTSSKYDD**

#### **a) Mottagare av anmärkningar**

Anmärkningar lämnas till den tjänsteman i kommunen som ansvarar för verksamheten. För Haga är det chefen för äldreomsorgen Marketta Koskela, Tel 050 4385989 eller [marketta.koskela@ovph.fi](mailto:marketta.koskela@ovph.fi)

#### **b) Socialombudets namn och kontaktuppgifter samt uppgifter om vilka tjänster som erbjuds**

**Patientombud** vid Österbottens Vårdsområde är anrättbar måndag-torsdagar kl. 9-11 och 12-14. Telefonnummer 06-2181080. Besöksadressen är: Vasa Centralsjukhus, A1, Sandvigsgatan 2-4, 65130 Vasa. E-post: [patientombud@ovph.fi](mailto:patientombud@ovph.fi). Patientombud på Österbottens vårdområde: Flöjt Hannele, Meltoranta Marjut och Mäkinen Sari.

**Socialombuden** vid Österbottens Vårdsområde är anrättbar måndag-fredag kl. 8-14. Telefonnummer 040-5079303. Besöksadressen är Korsholmsplanen 44, 65100 Vasa. E-post: [socialombud@ovph.fi](mailto:socialombud@ovph.fi). Socialombuden på Österbottens vårdområde: Katarina Norrgård och Saija Jussila. Ansvarsperson för verksamheten: Kundbetjäningsschef Sari West tel. 040-1628706.

Socialombudets kontaktoppgifter ska vara synliga för alla. Kontakta socialombudet i frågor som gäller tillämpning av socialservice inom den offentliga och privata socialvården. Anhöriga och övriga närstående till klienter samt samarbetspartner kan också ta kontakt med socialombudet.

Socialombudets kontaktoppgifter finns på väggen vid ytterdörren.

Till socialombudets uppgifter hör:

- Ge klienterna råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen
- Bistå klienten i upprättande av en anmärkning
- Informera om klientens rättigheter
- I övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda
- Följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen till kommunstyrelsen avge en redogörelse för detta.

Hagas Socialarbetare är Katrina Grön tel. nummer 040-1932026

### **c) Konsumentrådgivningens kontaktoppgifter och uppgifter om vilka tjänster som erbjuds**

Konsumentrådgivningens tfn: 029553 6901 vardagar 9–15

elektronisk kontakt: svar på den elektroniska kontaktblanketten ges inom cirka fem arbetsdagar. Svaren ges i regel per telefon (blanketten finns på [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))

Konsumentrådgivningens uppgifter:

- Hjälpa och medla vid tvister mellan konsumenter och företag
- Ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter

### **d) På vilket sätt behandlas anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut gällande enhetens verksamhet och hur beaktas de i utvecklingen av verksamheten?**

Anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut beaktas i utvecklingen av verksamheten genom att alltid gå igenom dem på enhetens möten och tillsammans med personalen utarbeta korrigerande åtgärder för dem samt dokumentera dem på vederbörligt sätt i PM. Dessutom informerar enhetens chef servicedirektören och/eller regionchefen om serviceanmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut. Enhetens chef ger ett skriftligt genmäle till den person som har gjort anmälan. En avvikelserapport ges om alla anmärkningar och klagomål i AQ-systemet.

### **e) Målsatt tid för behandling av anmärkningar**

Fyra veckor

## **6. EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHålLET (4.3)**

### **4.3.1 VERKSAMHET SOM FRÄMJAR VÅLBEFINNANDE OCH REHABILITERING**

#### **Främjande av klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga, välbefinnande och delaktighet**

För varje klient upprättas i samarbete en individuell och helhetsmässig vård- och serviceplan som styr det dagliga vårdarbetet och där klientens resurser och behov, preferenser och faktorer som är viktiga för honom eller henne beaktas. Planen styr främjandet och upprätthållandet av klientens fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande samt ett gott liv ur klientens perspektiv. I check-listan Livskvalitet, som ska upprättas för varje klient och uppdateras regelbundet, definieras centrala faktorer som påverkar klientens livskvalitet samt egenvårdarens roll i främjandet av livskvaliteten. Listan checkas var tredje månad.

På Haga främjar vi klienternas rörelseförmåga och känsla av gemenskap genom att alla kommer till matsalen för gemensamma måltider som lunch och middag. Vi har gympa stund varje vecka gruppvis men även individuella träningstillfällen för flera av klienterna. Vi uppmuntrar klienterna att göra alla dagliga funktioner de klarar av själva, men finns till som moraliskt stöd och vid behov även konkret hjälp.

Vi ser klienterna som individer och eventuella önskemål som att få håret rullat eller naglarna lackade, eller lite fotmassage kan ges ifall så önskas. Egenvårdaren har varje vecka en stund tillsammans med sin klient, som inte är relaterat till en vårdåtgärd, där de diskuterar aktuella ämnen som klienten önskar. Som förslag kan de titta i fotografiböcker, läsa ur en andaktsbok, plantera blommor eller pyssla något. Egenvårdaren lär känna sin klient via anhöriga och genom att tillsammans prata om deras tidigare liv och erfarenheter.

### **ATTENDO HAGAS EGENVÅRDARMALL**

Varje klient får utsett egenvårdare. Egenvårdaren informerar klienten och deras anhöriga information gällande boendet och enheten.

#### **Egenvårdarens centrala uppgifter**

- Ordnar vårdplaneringsmöte inom 30 dygn efter att klienten flyttat in på boendet. Detta tillsammans med anhöriga och egenvårdare. Klienten får närvara om hen vill. Vid behov kan enhetschefen eller ansvariga sjuksköterskan/teamledaren närvara på mötet.
- Fyller i tillsammans med klienten/anhöriga livskvalitetsinformation. (Livsloppetblanketten). Man utarbetar också med klienten och dess anhöriga en resurs- och vårdplan och lägger upp konkreta mål om klienten tillsammans med dem.



- Gör en livskvalitets checklista om sin klient var 3 månad. Ser också till att livskvalitetsprestanda är gjort i enlighet med enhetens krav (RAI)
- Uppdaterar vårdplanen var sjätte månad eller tidigare vid behov tillsammans med anhöriga
- Ser till att klientens vårdplan följs, att man tillsammans med sjukskötaren på enheten håller koll på klientens hälsokontroller (blodtryck, puls, vikt, blodsocker osv).
- Ser till att klientens uppgifter är aktuella och riktiga, uppdateras vid behov.
- Ser till att klienten har de kläder och plagg som behövs för en fungerande vardag, checkar att klientens klädsåk är i ordning. Följer också med klientens hygien, hur den sköts. Ser till att klienten får de tjänster som behövs, som ex frisör, fotvård osv.
- Håller koll på att klienten har tillräckliga och behövliga hjälpmedel och att hjälpmedlen som klienten har fungerar och är i bruksfunktion.
- Egenvårdartid ordnar man 1x/vecka (15-30 min) tillsammans med klienten (ex. läser tillsammans, tar en promenad, tittar på fotografier osv)
- Anhörigkontakt minst en gång per månad
- Ansvarar att utevistelse erbjuds en gång i veckan

Anteckningar om aktiviteter, utevistelse, egenvårdares observationer och närståendes observationer i klientdatasystemet framkommer i programmet Attendo Quality. Med hjälp av det här programmet följer och utvecklar man den verksamhet som har utförts på månadsnivå.

#### **Uppföljning av hur målen för verksamhet som främjar klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och rehabiliterande aktiviteter uppfylls (daglig motion, utevistelse, rehabilitering och rehabiliterande aktiviteter)**

Särskilt den egna handledaren/vårdaren följer upp hur klienten anpassar sig på vår enhet i inledningsskedet genom att observera och diskutera med klienten (och anhöriga/närstående) om deras känslor och tankar. När den första vård- och serviceplanen är färdig följer man upp och bedömer hur målen uppfylls genom dagliga anteckningar. Vid behov uppdateras och ändras den personliga planen så att den i högre grad motsvarar klientens önskemål och behov. I fortsättningen uppdateras planen minst en gång i halvåret och alltid vid behov. Check-listan för Livskvalitet fungerar också som ett styrmedel. För att bedöma funktionsförmågan och rehabiliteringseffekter använder man bl.a. mätare för funktionsförmågan, följer näringsstillståndet och vikten regelbundet samt utför RAI-mätningar på klienterna två gånger per år. Vid behov följer man också effekterna av eventuella läkemedelsbehandlingar och läkemedelsändringar på klienternas välbefinnande.

#### Attendo Hagas minneslista för dokumentering:

Börja varje text med M / K / N (morgon/kväll/nattskifte)

- Aktiviteettihuomio: aktivitet, jumpa, musik, fester.
- Apuvälineet: Hjälpmedel
- Asiakkaan siirtohuomiot:Boendens förflyttningar: används när någon flyttar in / kommer tillbaka från sjukhus för att sammanfatta viktiga saker.
- Asiointi ja palvelut: Service och ärenden: frissa, fotvårdare, affärsbesök, intressebevakare
- Erittäminen: Utsöndring, urinering och salivutsöndring, kateter, uppföljning av blöjanvändning samt förändringar.
- Haavan hoito: Sårvård, direktiv för vården samt uppföljning av sårets kondition. Ta gärna bild på såren och sätt som bilaga på personen.
- Hygienia: Hygien: tvättar, duschar, bastu, hjälpt/handledd.
- Ihon hoito:Hudvård, salvor, ändringar i huden, utslag. Även kortisonsalvakurer
- Infektoiden seuranta: Infektions uppföljning, (inte sår)
- Kaatuminen: Fall, ordentlig dokumentation på vad som hänt, ifall någon observerat, grad av skador, uppföljning samt fortsatt vård. (blir grön i färgen)
- Kipu: Värk, beskrivning av värken, dess vård och uppföljning.
- Lepo ja nukkuminen: (vila och sömn, dagsvilor, samt nattsömnens uppföljning)
- Läheishuomio:Närstående, kontakt till anhöriga via telefon samt vid besök, även innehållet i kontakten och anhörigas önskemål kring vården.
- Lääkityshuomio: Medicin, medicinavvikelser så som att medicin blir otagen eller tagen av fel person, Noggrann dokumentation. Här skrivs även verkan av vid behov mediciner. MEN vid behov medicinerna sätts alltid in via Medicinerings mellanbladet.

- Lääkäriin huomio: Läkarens uttalanden, skrivs av läkaren eller den som mottar direktiven.
- Mieliala ja käyttäytyminen: Humör och beteende, är boenden glad/ledsen/grätig/ängestfull/aggressiv. Skriv även förändringar. Skriv här ifall räddig eller otrygg och ifall larmar ofta.
- Asukashuomio: klientegentid
- Rajoittaminen: Begränsningar, skrivs varje gång en begränsning utförs. Varför, tid från när till när, uppföljning. Obs, inga begränsningar utan läkarens lov.

Det är en viktig uppgift för den egna handledaren/skötaren att se till att eventuella förändringar i klientens funktionsförmåga och hälsotillstånd antecknas i vård- och serviceplanen samt att omsätta informationen i praktiken och förmedla den till den övriga personalen vid enhetens möten. En viktig metod för att följa upp främjandet av ett gott liv är att den egna handledaren/vårdaren kan tillbringa tid tillsammans med klienten varje vecka.

#### 4.3.2 NÄRING (UPPFÖLJNING AV TILLRÄCKLIGT NÄRINGS- OCH VÄTSEKINTAG SAMT NUTRITIONEN HOS KLIENTERNA)

På Attendo Haga finns sammanlagt fyra vårdbiträden som arbetar på kök och städ. Ansvarig för städ/kök är Heidi Frostdahl. Vi följer Attendos föreskrifterstycken gällande matlistor och har 4 veckors rullande schema med noggrant uttänkta menyer för hela dagen. Dagens måltider är frukost, lunch, eftermiddagskaffe, middag och kvällsmål och näringsinnehållet är specifikt uträknat att tillgodose de äldres behov. Maten är inhemsk och tillagas av Feelia men tillreds i vårt eget kök. Vid storhelger som midsommar, jul- och nyår förekommer specialmenyer. Vi strävar till att alla klienter samlas i matsalen till åtminstone lunch och middag, vid behov kan klienten tillfälligt äta frukost eller kvällsmål på rummet.

Klientens nutrition planeras som en del i vård- och serviceplanen: bl.a. utreds specialdieter, hälsomässiga begränsningar och preferenser. Klienternas måltider är ordnade så att tiden mellan kvällsmålet och frukosten inte är över 11 timmar. Klienternas måltider övervakas och klienterna får hjälp med ätandet enligt behov.

På Haga finns 2 utsedda näringsansvariga som heter Ann-Sofie Ainasoja och Heidi Frostdahl. De näringsansvariga följer upp klienternas näringsintag, fastetider och gör BMI x1/månad.

En skild plan för egenkontroll styr matservisen och den planen uppdateras en gång per år.

Vid planering och uppföljning av klientens näringsbehandling används MNA-mätaren, som ingår i RAI-programmet. Om klienten har nedsatt aptit eller vätskeintag, ska mat- och vätskemängder följas upp i dagliga anteckningar och vid behov med hjälp av vätskelistor. Om klienten har sväljsvårigheter erbjuder man vid behov näring i puré- eller vätskeform, trögflytande drycker samt lämpliga hjälpmedel som underlättar näringsintaget. Klienterna vägs en gång per månad och vid behov oftare. Personalen reagerar på eventuella kraftiga viktförändringar. Vid till exempel viktnedgång ingriper man genom att öka energiinnehållet i maten om det är svårt för klienten att äta större portioner. Även proteinrika livsmedel rekommenderas. Viktnedgång relaterad till minnessjukdom följs upp och vid behov konsulteras läkare eller näringssterapeut. Resultaten och vidtagna åtgärder antecknas i klientdatasystemet.

Klientens nutrition planeras som en del i vård- och serviceplanen: bl.a. utreds specialdieter, hälsomässiga begränsningar och preferenser. Enhetens matsedel planeras enligt nationella näringsrekommendationer och klienternas individuella behov och matvanor beaktas. Klienternas måltider är ordnade så att tiden mellan kvällsmålet och frukosten inte är över 11 timmar. Klienternas måltider övervakas och klienterna får hjälp med ätandet enligt behov.

Planen för egenkontroll styr matservicen och planen uppdateras en gång per år.

#### 4.3.3 HYGIENPRAxis

Enhetens städserviceplan styr för sin del säkerställandet av hygienivån, planen uppdateras av enhetens chef tillsammans med enhetens städare. Det finns skilda dags och veckorutiner för städ som säkerställer enhetens renlighet.

Personalen använder aseptiska arbetssätt i sin verksamhet. En god handhygien är det absolut bästa sättet att undvika infektioner. Vägledningen i handhygien ordnas för personalen vid behov, i kansli finns en mapp märkt Hygieninfo. Dessa anvisningar om hygienpraxis är uppgjorda i samarbete med hygienskötaren Chatrine Norrbacka och hennes kontaktuppgifter finns på Österbottens Valfärdsområdets hemsida. Klienterna och anhöriga på enheten informeras om vikten av handhygien samt ifall eventuella epidemier är aktuella. Infektionsskötaren eller hygienskötaren konsulteras vid behov.

Att se till klienternas personliga hygien ingår i det dagliga vårdarbetet. Klienten får vägledning och stöd/hjälp i skötseln av den personliga hygien enligt klientens funktionsförmåga och individuella behov, vilket har beskrivits i klientens vård- och serviceplan. Genomförandet av hygien samt dess tillräcklighet och hudens skick följs upp och antecknas i klientdatasystemet. Vid skötseln av hygien respekteras intimitetsskyddet.

På Haga är Charlotta Sjöholm och Mari-Ann Backlund hygien- och blöjansvariga. Blöjor beställs från Tena 4 ggr/år. De ansvariga går igenom vilken behovet och vilken sort som passar klienten i dagsläget. Tena skolningar ordnas vid behov på plats.

#### 4.3.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

##### a) På vilket sätt säkerställs iakttagandet av de anvisningar som utfärdats om klienternas tandvård, icke-brådskande sjukvård, brådskande sjukvård samt oväntade dödsfall på enheten?

Tandvård: Tjänster inom mun- och tandvård sköts på hälsovårdscentralens tandklinik eller hos en privat tandläkare.

Icke-brådskande sjukvård: Läkaren på klientens enhet/den egna hälsovårdscentralen ansvarar för icke-brådskande sjukvårdstjänster till klienten. Läkare Viktoria Ovnanyan besöker Haga varannan vecka samt har telefonrond varannan vecka. Läkaren fattar beslut om klientens vårdåtgärder och enhetens personal genomför dem och följer de ordinationer som har getts om behandling av sjukdomar. Samarbete med hemsjukhuset kan vid behov ordnas. De sköter om intravenösa behandlingar.

Brådskande sjukvård: Journässig sjukvård. Jouren i Jakobstad är enhetens närmaste sjukhus. Vid rådgivning kan man kontakta Jourhjälpn på telefonnummer 116117 eller vid brådskande sjukvård rings 112. Vårdaren skriver ut en överflytningsremiss där det framkommer klientens medicinlista, närmaste anhörig, hemmets kontaktuppgifter, fysiologiska mätningar, dagliga rapporter, klientens sammandrag och en sammanfattning av orsak till sjukhusvård. Anvisning för remittering av klient finns på personalens infovägg.

Oväntade dödsfall: Ring 112, för mer anvisningar. På enheten finns en anvisning för Dödsfall på enheten som finns i skötarkansliets bordmapp där alla viktiga papper förvaras. När ett dödsfall inträffar ska enhetens chef underrättas omedelbart. Detta är en minneslista på Haga vid dödsfall:

##### Arbetskedde: Dödsfall på serviceboende

##### Förberedande åtgärder:

- Säkerställ att klientens uppgifter gällande närmast anhöriga, deras kontaktuppgifter och till vem man meddelar ifall något händer
- Förbered dig i tanken hur det går till när man finner en klient avliden och hur du bör agera i en sådan situation och efteråt.
- Ha arbetstelefonen laddad
- Håll dig lugn

##### När du finner en klient avliden:

- Kontrollera om det finns tecken på liv (puls och andning) eller om den avlidne redan har tecken likstelhet eller –fläckar
- Skriv upp klockslaget för exitus
- Öppna fönster i den avlidnes rum
- Enhetens personal tar fram exitus set som finns i långa skåpet i pausrummet. Tvättar av den avlidne och klär hen i vit rock med händerna längs kroppen..Linda käken, sätt tänderna i munnen, ta bort ringarna. Behöver inte göras på natten då man jobbar ensam ifall man inte hinner / kan, utan först när morgonpersonalen kommer på jobb.
- När ett dödsfall inträffar på helg: Ring en av läkarna i Nykarleby på dagtid på listan längst ner så kommer de och konstaterar dödsfallet. Därefter får begravningsbyrån hämta. **Ifall dödsfall helg kväll eller natt, vänta till följande morgon.**
- När ett dödsfall inträffar på vardags kvällar och nätter: Vänta tills följande morgon. Öppna fönster. Ring Nykarleby Hvc mellan kl 8-15. Tel.nr 06 7862701.
- Ring på morgonen till Nykarleby begravningsbyrå, Stefan Lindgård tel nr 0400 913090 och be dem komma till Haga för att hämta den avlidne. Den avlidne förs till Nykarleby HVC, där kylrum finns.
- Informera de anhöriga om vad som hänt och vart den avlidne transporterats. Ge informationsbrev åt anhöriga.
- Döden konstateras av hvc:s läkare först när den avlidne transporterats till hvc (vardagar)
- Ansvariga läkaren utför dödsattest och begravningslov, efter att blanketten om konstaterande av avliden person returnerats
- Dödsattesten och begravningslovet postas till anhöriga från HVC, varifrån de sänds vidare till Magistraten, THL och begravningsbyrå

##### Kontroller:

- Noggrann dokumentation i Hilka
- Sorgeflaggning, flaggan finns i byrån under Tv:n i stora rummet och vår flaggstång finns vid vår parkering.
- Meddela omsorgshemmets platschef om den avlidne klienten via meddelande.
- Egenvårdare meddelar till Apoteket och ev andra tjänster som använts.

Ge en inbetalning åt de anhöriga (egenvårdare eller platschefen)

##### b) På vilket sätt främjas och uppföljs hälsotillståndet hos klienter med kroniska sjukdomar?

Klienternas hälsotillstånd främjas individuellt genom att stöda egen aktivitet, god grundvård, vilken innefattar att tillgodose närings- och vätskeintag, hygien, motion och grundbehoven. Till den ansvariga sjukskötarens uppgifter hör till att klienternas årliga blodprovskontroller följs. Övriga blodprover tas enligt läkarordination. I Hilkkas kundkalenderns finns klientens planerade fysiologiska mätningar så som blodtryck, vikt, blodsocker med mera. Kundkalendern printas ut av nattpersonalen varje måndag morgon. Egenvårdarna och den ansvariga sjukskötarens ansvarar för att kundkalendern följs och blir utförd. Den ansvariga sjukskötarens ansvarar för att klienternas medicinlistor uppdateras kontinuerligt. Ifall inget behov av medicinändringar har uppkommit under sex månader ordnar ansvariga sjukskötarens konsultation med läkaren för att gå igenom medicinlistan och ny medicinlista printas ut. I vårdplanen framkommer hjälpbehov med intag av medicinering, mottaglighet med medicinering, läkemedelsallergi, medicineringens verkan, avvikelser kring medicinering. T.ex om klienten tar sina mediciner självständigt, behöver övervakning. Uppföljning av smärtmedicinering med mera.

##### c) Vem svarar för klienternas hälso- och sjukvård vid enheten?

Ansvariga sjukskötaren Ann-Sofi Ainasoja i samråd med läkare Viktoria Ovnanyan.

#### 4.3.5 LÄKEMEDELSBEHANDLING UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETSENHETENS PLAN FÖR LÄKEMEDELSBEHANDLING, UPPDATERING, GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV GENOMFÖRANDET

Enhetens plan för läkemedelsbehandling i enlighet med THL:s handbok Turvallinen lääkehoito /Säker läkemedelsbehandling uppdateras en gång per år och alltid vid behov. I uppdateringen deltar enhetschefen samt ansvariga sjukskötaren och teamledaren. Planen kontrolleras och godkänns av Lisen Bäck och sjukvårdsområdets ansvarige läkare Markku Kautiainen. Läkaren undertecknar enhetens plan för läkemedelsbehandling.

Planen för läkemedelsbehandling styr genomförandet av läkemedelsbehandling på enheten. I planen för läkemedelsbehandling definieras hur läkemedelsbehandlingen genomförs på enheten, hur kompetensen för läkemedelsbehandling säkerställs och upprätthålls, introduktion, ansvar och skyldigheter vid läkemedelsbehandling, tillståndspraxis, läkemedelsförsörjning (bl.a. leverans, förvaring och förstöring av läkemedel), dosering och administrering av läkemedel, bedömning av läkemedelsbehandlingens effekt, information till klienten, anteckningar och informationsförmedling om läkemedelsbehandling samt förfarande vid felsituationer i läkemedelsbehandlingen.

Genomförandet av läkemedelsbehandlingen följs upp genom att anteckna effekter av läkemedelsbehandlingen i klienternas dagliga observationer. Huvudansvaret för genomförandet och uppföljningen av klienternas läkemedelsbehandling innehas av den legitimerade yrkesutbildade personen inom hälso- och sjukvården Ansvariga sjukskötaren Ann-Sofi Ainasoja och teamledaren Jessica Åstrand, som också övervakar personalens kompetens inom läkemedelsbehandling.

##### **För läkemedelsbehandlingen vid enheten ansvarar sjukskötaren Ann-Sofi Ainasoja**

Teamledaren och sjukskötaren övervakar läkemedelsbehandlingens förverkligande, säkerställer att arbetarnas inskolningar förverkligas och kompetensnivån. Dessutom behandlar de avvikelserna på enheten samt bedömer utvecklings- och skolningsbehov. Sjuksköternas uppgift är att i samråd med läkaren gå igenom klienternas medicinering regelbundet, åtminstone var tredje månad. Sjuksköterna granskar läkemedels skrivelser, planerar för genomförandet av klienternas medicinska behandling och utvärderar effekten av läkemedelsbehandlingen. De gör nödvändiga medicinförändringar åt klienterna, dokumenterar, vägleder och förmedlar informationen om läkemedelsbehandlingen åt arbetarna, klienterna samt klienternas anhöriga. Dessutom är de ansvariga för personalens inskolning inom läkemedelsbehandlingen på enheten.

Den medicinansvarigas uppgift på sitt skifte är att ombesörja genomförandet av klientens medicinska behandling och följa med effekten av läkemedelsbehandlingen.

För läkemedelsbehandlingen på enheten ansvarar egenläkaren Viktoria Ovnanyan och ansvariga sjukskötaren Ann-Sofi Ainasoja. Sjukskötaren och teamledaren har ansvar för det praktiska arbetet på vardagar, att se till att läkemedelsfördelningen utförs korrekt och av personer som har tillstånd att utföra läkemedelsbehandling. Sjukskötaren sköter kontakten till läkaren och apoteket, samt uppdaterar medicinlistor och ansvarar för läkemedelsrummet. Teamledaren planerar arbetslistor och märker ut för varje skifte vem som är läkemedelsansvarig under det skiftet. Den personen kvitterar ut nyckel till läkemedelsrummet av tidigare ansvarig och har alltid på sig nyckeln, tills följande skiftes medicinansvariga kommer. Nyckelkvitteringslistor sparas i Läkemedelsmappen i medicinrummet. På varje morgon- och kvällsskiftet finns 2 medicinansvariga och 2 medicinnycklar med 2 olika nyckelkvitteringslistor.

Läkaren rondar 2 gånger per månad och har telefonrond 2 gånger per månad. Vid fysisk rond skall läkaren skriv själv med egen inloggning in de ändringar hon gör på när rondens annars förs ändringarna in av den som mottagit informationen. Alla läkemedelsändringar dokumenteras i klientdatasystemet under rubriken Lääkityshuomio. Där bör tydligt framgå vilken läkare som ordinerat läkemedlet, namn, styrka, dosering, tidsintervall och ev. avslutande eller uppföljning av medicinering. Sedan görs ändringar på klientens läkemedelslista som finns i en mapp i läkemedelsrummet på medicinkärran. Den som printar ut kontrollerar att alla ändringar är tydliga. Vid skiftesbyte informerar skiftesansvariga varandra muntligt om dessa förändringar, eller informerar att ändringar gjorts och de läses av personalen under den tysta rapporten. Alla vårdare ansvarar för att iaktta eventuella biverkningar av mediciner, att dokumentera effekten av läkemedel samt i akuta situationer åtgärda biverkningar samt informera läkare.

Uppföljning av läkemedelsbehandlingens effekter, avvikande situationer eller andra händelser antecknas i klientens läkemedels observationer i klientdatasystemet. Läkemedel vid behov som har administrerats till klienten antecknas via sidan för tilläggs-läkemedel i klientdata systemet. På så sätt kan man tydligt och i uppdaterad form följa mängden tilläggs-läkemedel som har getts under en viss tidsperiod. Vid anteckning om administrering av läkemedel registreras det läkemedel som administreras, den mängd som ges, datum, klockslag, orsak till att läkemedlet ges. Anteckningar om tilläggs-läkemedel visas automatiskt i klientens dagliga observationer. Namnet på den som gör anteckningen sparas automatiskt i systemet.

Anafylaktiska reaktioner och andra livshotande läkemedelsreaktioner antecknas i klientdatasystemet som livshotande läkemedelsreaktioner. Förutom diagnosen (riskens namn) anges vid läkemedelsreaktion antingen preparatets handelsnamn eller aktiva substans (information i anslutning till riskinformation). En sådan risk är kritisk och av bestående natur. Lindrigare reaktioner (t.ex. urtikaria) antecknas som en risk som ska observeras i vården. Om det är frågan om en förväntad vanlig biverkning av läkemedlet antecknas den inte som riskinformation, men observationen antecknas till exempel i dagliga anteckningar.

#### 4.3.6 SAMARBETE MED OLIKA AKTÖRER

Vården av klienten utförs genom ett multiprofessionellt samarbete enligt individuella behov. I fall klienten ska besöka hälsovården eller sjukvården skickas aktuella dokument med klienten i ett slutet kuvert för att skydda klientens uppgifter. Eftersom Vålfärdsområdet och boendet har olika klientdatasystem så bör informationen skrivas ut.

Samarbete sker med hälsovårdscentralens laboratorium, personalen på boendet kan själva utföra provtagningen men proverna förs till laboratoriet för analys. I fall klienten konstateras ha infektion som kräver intravenös behandling så kontaktas hemsjukhuset och man kommer överens om tidpunkter för administrering, vid behov kan även boendets sjukskötare ge någon av doserna beroende på tidpunkt. De flesta klienter klarar inte av förflyttning mellan olika instanser utan hjälp och följeslagare, därför beställs taxi via förmedlingscentralen och endera åker anhöriga eller vårdpersonalen med klienten dit de ska.

Efter sjukhusvistelse eller-besök skickas oftast epikris till klienten och vårdpersonalen tar del av informationen och gör eventuella vidare åtgärder baserat på föreskrifter.

#### **Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1 i föreskriften)**

Tjänster som köps av underleverantörer övervakas regelbundet genom responsinsamling, gemensamma möten och regelbundet samarbete. Den som ansvarar för avtalet följer kvaliteten och avtalsenligheten för tjänsterna. På Haga finns inga underleverantörer.

## 7. KLIENTSÄKERHET (4.4)

Klientsäkerheten säkerställs genom bra planering, underhåll och service av lokaler, säkerhetssystem, apparater och utrustning, bra anvisningar och utbildning för personalen, respons som samlas av klienterna samt med kontinuerlig övervakning, uppföljning och utvecklingsarbete. Klientsäkerheten tryggas för sin del också av förpliktelsen enligt lagen om förmyndarverksamhet att meddela till magistraten om en person som är i behov av intressebevakning samt förpliktelsen enligt äldreomsorgslagen att anmäla om en äldre person som uppenbart är oförmögen att sörja för sin omsorg.

Avvikelse och tillbud rapporteras i AQ-kvalitetssystemet. **Vårdhemmets chef eller kvalitetskoordinator** antecknar i kvalitetssystemet korrigerande åtgärder, ansvarsperson eller tidtabell för genomförandet av åtgärden samt bedömning av åtgärdernas effekter

#### **Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer**

Räddningsplanen, utredningen av utrymnings säkerheten och planen för läkemedelsbehandling granskas årligen och uppdateras vid behov. Enheten har regelbundet samarbete med brand- och räddningsmyndigheterna i samband med granskningar och alltid enligt behov. Enhetsspecifika riskkartläggningar utförs årligen och utifrån resultaten upprättas en utvecklingsplan för riskkartläggningarna.

För personalen ordnas regelbundet brand- och räddningsutbildning med praktiska övningar samt upprätthålls första hjälpen-beredskapen. På enheten ordnas också regelbundet säkerhetspromenader och utrymningsövningar som dokumenteras på vederbörligt sätt.

### 4.4.1 PERSONAL

#### **Antalet anställda i vård och omsorg, personalstruktur och principer för anlitande av vikarier**

##### **a) Antal anställda inom vård och omsorg samt personalstruktur:**

På enheten arbetar en yrkeskunnig och utbildad personal samt personal enligt rekommendationer och tillsynsmyndigheten.

– Enhetens dimensionering för vårdpersonal är minst 0,65 arbetstagare/klient.

– Enhetens chef är Jenny Dahlström som gör 100% administrering

– 2 sjukskötare, 19 närvårdare samt 1 vårdbiträden och 1 på läroavtal för att bli närvårdare samt antalet för assisterande personal är 4 som ansvarar för städ/kök. Antalet för stödpersonal är 1 (administrativ ledare)

– På enheten kan det också finnas studerande från olika yrkesläroanstalter.

##### **a) Enhetens principer för anlitande av vikarier:**

Vid rekrytering av vikarier är utgångspunkten alltid enhetens funktionsmässiga behov och klienternas säkerhet samt myndigheternas krav. Plötslig frånvaro hos enhetens personal försöker man alltid i första hand ordna med arrangemang av arbetsskiften samt lån av arbetstagare inom enheten. Målet är att anlita vikarier som är bekanta för klienterna och som känner enhetens verksamhet. Vårdhemmets chef ansvarar för vikariearrangemangen. Inkallning av vikarier hör till varje arbetstagare på vårdhemmet.

##### **b) Säkerställande av tillräckliga personalresurser?**

Enhetens chef ansvarar för planeringen av arbetsskiften och för att tillräckliga personalresurser är inplanerade i arbetsskiften. Tillräckliga personalresurser, kompetens och utbildningsbehov, frånvaro och behov av vikarier bedöms regelbundet på enheten. På vår enhet är personalresurserna och -strukturen tillräcklig i förhållande till de tjänster som produceras. Personalnöjdhetenkäter utförs två gånger per år. Resultaten av dem går igenom på personalmöten och med hjälp av resultaten utvecklas metoder som främjar personalens ork.

#### **Principer för rekrytering av personal**

Personalrekryteringen styrs av arbetslagstiftningen och kollektivavtalen. I dessa fastställs arbetstagarnas och arbetsgivarnas rättigheter och skyldigheter.

Enhetens chef ansvarar för rekryteringen. Rekryteringsprocessen innefattar att kartlägga behovet av arbetstagare, den egentliga sökningen av arbetstagare (externa och interna annonser, att ta emot arbetsansökningar, gallra för intervjuer, intervjuer, besluta om val

och informera om dem), konstatera att den valda arbetstagaren har yrkesbehörighet [enhetens chef ansvarar för kontrollen av identiteten, yrkesrättigheterna och behörigheten (examensbetyg, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki eller genom att ringa till Valvira), kontrollera arbetstillstånd och yrkesrättigheter hos personer med utländsk bakgrund, ta referenser, examens- och arbetsintyg], upprätta och underteckna arbetsavtal. Personaladministrationen ger stöd och vägledning i rekryteringen.

#### **Beskrivning av introduktion och fortbildning av personalen**

Enhetens chef ansvarar för introduktionen av nya arbetstagare, arbetstagare som övergår till nya uppgifter och studerande. Vid behov kan chefen delegera en del av introduktionen till en annan erfaren arbetstagare.

Enhetens vård- och omsorgspersonal får introduktion i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd samt genomförande av egenkontroll i enlighet med Attendos introduktionsanvisningar. Det samma gäller även studerande som arbetar på enheten och arbetstagare som har varit borta från arbetet en längre tid. På introduktionsblanketten specificeras det som ingår i introduktionen och dessa punkter går igenom tillsammans med arbetstagaren för att säkerställa kompetensen, och för varje avsnitt som har avklarats görs en tydlig anteckning på blanketten. I samband med introduktionen går man även igenom planen för egenkontroll samt vad den innefattar. När alla avsnitt är genomgångna uppdateras introduktionsblanketten och chefen och den underordnade undertecknar den. Enhetens chef ansvarar för lagringen och arkiveringen av introduktionsblanketten.

På Haga finns det utarbetat en egenvårdarmapp som innehåller all viktig information som en egenvårdare behöver veta. En klient har flera egenvårdare på Haga. Egenvårdarna samarbetar i grupp. De skolar och stöder varandra samt ger teamledaren och den ansvariga sjuksköterskan inskolning och stöd.

På enheten upprättas årligen en utbildningsplan för personalen och för denna utnyttjas den respons och de utvecklingsbehov som har framkommit i utvecklingssamtalen och verksamheten. I utbildningsplanen beaktas tyngdpunktsområden i verksamhetsplanen, rådande behov på enheten, arbetstagarnas individuella kompetensbehov samt specialbehov relaterade till arbetsuppgifterna. Utbildningsbehovet preciseras vid behov under året, om till exempel kompetenskrav relaterade till klienterna uppkommer. Utbildningarna planeras så att de stöder arbetstagarnas yrkeskompetens och motsvarar behovet inom social- och hälsovården och kravförändringar. Enhetens chef har till uppgift att se till att den skyldighet som gäller fortbildning uppfylls för varje arbetstagare.

Personalutbildning ordnas i form av intern och extern utbildning på individuell nivå, enhets- och regionnivå. Skyldigheten som gäller fortbildning är minst tre dagar per år för varje arbetstagare med beaktande av bl.a. arbetstagarens arbetsuppgifter och utbildning samt utvecklingsskedet för arbetsgemenskapens funktioner. De utbildningar som genomförs antecknas i personaldatasystemet. Varje år görs en sammanställning i verksamhetsberättelsen över de utbildningar som genomförts under föregående år. Det här hör till enhetschefens uppgifter.

#### **4.4.2 LOKALER**

Enheten verkar i en ny byggnad i ett plan. Vår enhet har sammanlagt 30 klientrum, fördelade på fyra flyglar med namnanknytning till den lokala skärgården, Lillön, Torsön, Långön och Rönnskär. Rummen är en persons rum på 20 m<sup>2</sup> och i alla rum finns toalett och dusch. Klienten möblerar själv sin bostad, förutom el-säng, nattsduksbord och brandsäkra gardiner.

Servicehemmets gemensamma vistelserum och matsal är cirka 120 m<sup>2</sup>. På serviceboendet finns stora gemensamma utrymmen till förfogande för klienterna, en gemensam matsal/dagsal med sittplatser kring matbord och uppdelat i vardagsrum med soffor och fåtöljer. Finns även ett skilt vardagsrum med tv-möjligheter i anslutning till två av flyglarna. I vårdhemmet finns en gemensam bastu och tvätttrum, samt tvättstuga.

Vår vårdfilosofi är att främja möjligheten att röra sig och den egna aktiviteten samt säkerhet och hemtrevnad. I planeringen av lokalerna har detta beaktats bl.a. på följande sätt:

- tillräckligt med ledstänger och viloplatser
- trappstegen är låga och breda
- förbindelserna mellan olika rum är planerade så att det är möjligt att röra sig med hjälpmedel
- sänkta trösklar
- dörröppningarna är tillräckligt breda
- belysningen är indirekt och ger ett mjukt ljus som skapar stämning. Belysningen kan ökas individuellt i klientrummen till exempel när klienten har nedsatt synförmåga.
- god ljudisolering
- inredningen har planerats av experter
- möbler och annat lösöre väljs enligt målgruppen
- färgsättningen är lugn och hemtrevlig
- inredningstextilierna förhindrar ekoljud och buller samt ökar hemtrevnaden

Säkerheten och trivseln på utomhusområden beaktas under olika årstider (sandning och snöskottning). Inhägnad ökar säkerheten (en stor gårdsplan för grupphemmet som är inhägnad från vägg till vägg), bra belysning och övervakning av området. Gårdsplanen är hemtrevlig och säker. På gårdsplanen finns en gunga, bänkar och planteringar. Området är tillgängligt och säkert att röra sig på. Parkeringsplatser och biltrafik finns inte på vistelseområdet.

På vår enhet finns en tvättstuga med ändamålsenliga maskiner för såväl småtvätt som lakan. Tvättservicen sköts av städerskan samt vårdpersonalen. Klienterna får också delta i tvättservicen om de önskar till exempel genom att föra och hämta sin tvätt i tvättstugan, vika lakan, hänga tvätten på tork osv. enligt klienternas egna önskemål.

- I klientrummen utförs underhållsstädning minst en gång per vecka
- Städsservicen utförs av enhetens personal
- Tvättsservicen utförs av enhetens personal
- Insamling av smutstvätt och sortering för tvätt av enhetens personal
- Regelbundna hygicult-mätningar.

En utgångspunkt i vår verksamhet är att ge möjlighet till en meningsfull vardag för alla klienter oberoende av klientgrupp och lokal. Lokalerna erbjuder dock gods möjligheter till ett aktivt socialt liv tillsammans på enheten. Gemensamma stunder (måltider, hobbyer, utevistelse osv.) uppmuntras. Det är lätt för klienterna att röra sig och mötas i större grupper tillsammans med klienter från hela huset. Genomförandet och kvaliteten på hygien tjänsterna följs upp två gånger per år med en "kvalitetsrund för hygien tjänsterna" och resultaten, responsen och utvecklingsobjekten går igenom med enhetens personal. Ett PM skrivs om behandlingen.

#### 4.4.3 TEKNISKA LÖSNINGAR, PASSERKONTROLL SAMT TRYGGHETS- OCH LARMAPPARATER FÖR KLIENTERNA

På enheten används sköterskelarmsystem från 9Solutions (klienten har ett larmarmband som skickar larm till vårdarens telefon). Alla larm besvaras med ett besök hos klienten. Larmen och kvitteringen av dem registreras i programmet för sköterskelarm, där larmen och besvarandet av dem följs upp regelbundet. Leverantören av sköterskelarmsystemet ansvarar för dess underhåll. Säkerhetsapparaternas funktion kontrolleras regelbundet av personalen och genom regelbunden apparatservice. De armband som hör till sköterskelarmsystemet fungerar med batterier och larmar när batteriets hållbarhetstid snart går ut. Därtill har vi ett rörelselarm kopplat till samma system som flyttas till det klientrum där det behövs.

Enhetens ytterdörrar är alltid låsta och dörrarna är försedda med kodlås. Invid ytterdörren finns en ringklocka och telefonnummer för besökare på enheten. Varje arbetstagare är skyldig att kontrollera apparaternas funktion och omedelbart vidta åtgärder om problem har uppkommit i apparaten. I dörröppningssystemet lagras logguppgifter, med vilken nyckel man har kommit in i huset samt i vilka gemensamma lokaler (till exempel läkemedelsrummet) man har rört sig.

Vi köper in säkerhetstjänster av BotniaSec och de ansvarar för säkerheten på Attendo Haga. Deras kontaktuppgifter är: Karl-Johan Ström, Tel 0207616381 eller [joan@botniasec.fi](mailto:joan@botniasec.fi) De har alarmmottagning samt beredskap varje månad, uttryckningar vid larm samt har installerat säkerhetsteknik, som de ansvarar för att underhålla. Säkerhetsföretaget ansvarar för att besvara enhetens nödanrop som sker via panikknapp som vårdpersonal bär med sig nattetid.

#### ***Namn och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för säkerhets- och anropsutrustning***

Enhetschef Jenny Dahlström

#### 4.4.4 APPARATER OCH UTRUSTNING FÖR HÄLSO- OCH SJUKVÅRD SAMT VEDERBÖRLIG ANMÄLAN OM RISKSITUATIONER FÖRKNIPPADE MED UTRUSTNING

Anvisningen "Produktsäkerhet på Attendo" innehåller Attendos praxis gällande apparater och utrustning för hälso- och sjukvård, deras användning, underhåll och spårning. På N-servern Kaarlepori/Hjälpmedel finns apparaturlista och rutinbeskrivning över produktsäkerheten samt anvisningar om kontroll av elsängarna samt i Introduktionsmappen.

På enheten används behövliga hjälpmedel, apparater och utrustning i vården av klienterna såsom blodtrycks- och blodsockermätare, lyftanordningar, rullstolar, rollatorer, sängar. Klientens egenvårdare/fysioterapeut/sjukskötare ser till och kartlägger klientens behov av hjälpmedel och kontakter kommunens hjälpmedelscentral för att klienten ska få lämpliga hjälpmedel till sitt förfogande. Enhetens arbetstagare får introduktion om de apparater och den utrustning för hälso- och sjukvård som används på enheten samt rapportering av risksituationer. Användning, justering, underhåll och service sker enligt de användningsändamål och anvisningar som tillverkaren har angett. I registret över enhetens hjälpmedel och apparater som ska underhållas samt i registret över apparater som ska kalibreras antecknas underhålls- och kalibreringsintervall för apparater för hälso- och sjukvård samt underhåll och kalibreringar som har utförts. Den person som ansvarar för apparatunderhåll har ansvaret för detta.

På hösten 2023 har det tagits i bruk ett apparaturpass på Haga. Den ansvarige för detta är närvårdare Maria Granholm. Alla arbetare skall visa sitt kunnande till ansvarspersonen och får en underskrift.

På enheten ser man också till att apparaterna är säkra och bruksanvisningarna tydliga. Risksituationer rapporteras med en avvikelserapport i AQ-systemet. Risksituationer behandlas med personalen på enheten från fall till fall. Utifrån situationen vidtas behövliga åtgärder/ges utvecklingsförslag så att motsvarande situationer kan undvikas i fortsättningen. Risksituationer förknippade med apparater anmäls också till tillverkaren av apparaten eller utrustningen eller till den auktoriserade representanten. Vid allvarliga risksituationer skall en anmälan göras inom 10 dagar och vid andra risksituationer inom 30 dagar. (Lag om produkter för hälso- och sjukvårdutrustning 629/2010) [www.fimea.fi](http://www.fimea.fi). Risksituationer orsakade av apparater eller utrustning för hälso- och sjukvård ska också alltid anmälas till Valvira så fort som möjligt: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

#### ***Namn och kontaktuppgifter till den person som ansvarar för apparater och utrustning för hälso- och sjukvård***

Enhetschefen Jenny Dahlström ansvarar för hjälpmedlen.

## 8 BEHANDLING AV KLIENT- OCH PATIENTUPPGIFTER (4.5)

Tillsammans med personalen går man regelbundet igenom lagstiftning, föreskrifter och myndighetsbestämmelser som utfärdats med stöd av lagar. På Attendo finns en separat anvisning för dokumentering, dataskydd och arkivering, som styr en högklassig och säker behandling av klient- och patientuppgifter. Lagar, föreskrifter, bestämmelser hittar personalen på N-servern Kaarlepori /Lagstiftning. Alla arbetstagare ska genomföra GDPR-utbildningen, intyg finns utskrivna i en skild mapp som förvaras i enhetschefens kontor. Attendos IT-stödtjänster utgör regelbunden övervakning för säkerställande av dataskyddet. Tystnadsplikten ingår i anställningsavtalet, för studerande ingår den i utbildningsavtalet. Vid behov kan man sluta ett separat sekretessavtal.

På enheten används det elektroniska klientdatasystemet Hiikka, i vilket tillräckliga och vederbörliga anteckningar om vården av klienten görs. Varje arbetstagare har ett eget personligt lösenord för inloggning i klientdatasystemet och inloggningarna kan spåras. I klientdatasystemet finns olika användarnivåer som förbättrar dataskyddet och behandlingen av klientuppgifter. Enhetens personal behandlar klienternas uppgifter i den utsträckning som behövs i deras arbete.

Utlämning av klientuppgifter till utomstående görs endast med klientens uttryckliga samtycke eller inom de gränser som lagstiftningen tillåter.

På koncernnivå har en plan för egenkontroll upprättats gällande datasäkerhet och dataskydd samt användning av datasystem. Planen finns på intra. Utöver denna har system som används för behandling av klientuppgifter separata planer för egenkontroll (t.ex. Hiikka, RAI, RAVA), och dessa finns på intranätet. Nya arbetstagare och studerande får introduktion i datasäkerhet och dataskydd under introduktionsprocessen. I introduktionen av nya arbetstagare och studerande ingår behandling av personuppgifter och dataskydd. På enheten ordnas dessutom regelbundet utbildning om datasäkerhet och dataskydd.

Attendos dataskyddsbeskrivningar finns på <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

### ***Dataskyddsombud för Attendo Oy***

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

### ***Enhetschefens uppgifter***

Jenny Dahlström, Attendo Haga, Östra Ävågen 7, 66900 Nykarleby, tfn 044-4941240

## 9 SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLANEN

### ***De utvecklingsbehov som kommit från klienter, personal och via riskhanteringen samt tidsschema för genomförande av korrigerande åtgärder***

Planen för egenkontroll fungerar som en del av enhetens kvalitetsövervakningssystem samt introduktionen. Med hjälp av regelbundna anteckningar kan man följa att egenkontrollen genomförs i praktiken.

Den årliga verksamhetsplanen, aktivitetsplaner/veckoprogram och klienternas personliga vård- och serviceplaner styr klientarbetet och den dagliga utvecklingen. Utifrån den information som fås med hjälp av klientnöjdhetenkäter samlas utvecklingsobjekt som används vid upprättandet av verksamhetsplanen. Enskilda utvecklingsbehov och åtgärder genomförs alltid när behov uppkommer. Vi ordnar gemensamma kvällar för klienterna och anhöriga/närstående som är gemensamma för hela enheten. Under dessa kvällar funderar vi tillsammans på utvecklingsobjekt och idéer för att förbättra klienternas välbefinnande.

Enhetspecifika risker i verksamheten bedöms i utrymnings säkerhetsutredningen, räddningsplanen, planen för egenkontroll enligt livsmedelslagen, planen för läkemedelsbehandling samt kartläggningar av serviceprocessen, arbetarsäkerheten och arbetshälsorisker. Med hjälp av de årliga riskkartläggningarna kan man identifiera och beskriva risker i enhetens verksamhet, bedöma riskernas betydelse och sannolikheten för att de ska inträffa samt fastställa praxis för hantering, övervakning och rapportering av risker.

Med AQ-systemet följer man antalet avvikelser och tillbud. Vid enhetens möten, arbetarskyddsmöten och ledningens syner går man regelbundet igenom avvikelser och tillbud och bedömer om de vidtagna åtgärderna har varit tillräckliga. Behandlingen av avvikelserapporter om avvikande verksamhet och korrigerande av verksamhet utifrån rapporterna styrs dessutom av kvalitetssystemet och gemensamma instruktioner från koncernen om utvecklingsbehov och -objekt.

Enhetens interna auditering hjälper enheten att svara på klienternas och myndigheternas förväntningar och stöder den kontinuerliga utvecklingen. En intern auditering på enheten genomfördes senast 29.9.2023.

Genomförandet av planen för egenkontroll på enhetsnivå under ledning av enhetens chef. Planen för egenkontroll uppdateras vid behov och minst en gång per år.



## 10 UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (5)

Planen för egenkontroll godkänns och fastställs av verksamhetsenhetens ansvariga chef. Ort och datum 12.5.2024 Nykarleby	
Underskrift <i>Jenny Dahlström</i>	Namnförtydligande Jenny Dahlström