

Attendo Ruusula

Omavalvontasuunnitelma 2024



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) | 4 |
| 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)..... | 5 |
| 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) | 6 |
| 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) | 11 |
| 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)..... | 11 |
| 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI..... | 11 |
| 4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA | 12 |
| 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU | 12 |
| 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN | 13 |
| 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA..... | 14 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)..... | 15 |
| 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA..... | 15 |
| 4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) | 16 |
| 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT..... | 17 |
| 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO..... | 18 |
| 4.3.4.1 Hammashoito: | 18 |
| 4.3.4.2 Kiireetön sairaanhoito: | 18 |
| 4.3.4.2 Virka-ajan ulkopuolinen etälääkäripalvelu: | 18 |
| 4.3.4.3 Kotisairaaloiminta: | 18 |
| 4.3.4.4 Kotas-tilannekeskus: | 19 |
| 4.3.4.5 Kiireellinen sairaanhoito: | 22 |
| 4.3.4.6 Kun yksikössä todetaan asukkaan kuolema: | 22 |
| 4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA..... | 23 |
| 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA | 23 |
| 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)..... | 24 |
| 4.4.1 HENKILÖSTÖ | 25 |
| 4.4.2 TOIMITILAT..... | 26 |
| 4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET | 28 |

| | |
|---|----|
| 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET..... | 28 |
| 8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) | 29 |
| 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 29 |
| 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) | 32 |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE..... | 32 |

Liitteenä

Attendo Ruusulan suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta 2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | | |
|---|--|--|--|
| Palveluntuottaja | | Kunnan nimi: Haapajärvi | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: AttendoOy | | Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue / Pohde | |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2 | | | |
| Toimintayksikön nimi Attendo Ruusula | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Haapajärvi 069 | | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet, 30 paikkaa | | | |
| Toimintayksikön katuosoite Isokatu 34 | | | |
| Postinumero 85800 | | Postitoimipaikka Haapajärvi | |
| Toimintayksikön vastaava esihenkilö Helena Pietilä-Alajoutsijärvi | | Puhelin 044-4941380 | |
| Sähköposti helena.pietila-alajoutsijarvi@attendo.fi | | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.8.2018 | | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen asumispalvelu | | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2018 | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.8.2018 | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | | |
| Kiinteistöhuolto: Coor kiinteistöhuolto -> Selänteen kiinteistöhoito p. 040 553 8001 Jätehuolto: Vestia Oy, asiakaspalvelu (08) 410 8700 Vartiointi ja tarvittaessa yöllä apuna: Laaksojen vartiointi, päivystys 24/7 p.040-5527867 Lääkeasiat ja koneellinen annosjakelu: Savarin Apteekki p.010 202 0700, 010 202 0701 (ja Haapajärven Apteekki p.044 2426820, 044 0761020) Elintarviketoimittaja: Meira Oy p. 010 7686500, Oulun myyntikonttori p. 010 7686500 Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark p.029 371 6000, | | | |

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

Toiminta-ajatus

Attendo Ruusulan toiminta-ajatus on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti saattohoitoineen, tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu ja kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Ruusula on syksyllä 2018 avattu 30 –paikkainen hoivakoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Ruusulan asukashuoneet ovat kooltaan 20,3 m² ja jokaisessa niissä on tilava ja avara wc- ja suihkutila. Attendo Ruusulassa on myös tilavat yhteiset tilat, jossa asiakkaamme voivat viettää yhteistä aikaa. Hoivakodissa on viihtyisä saunaosasto, jossa sauna lämpiää aina arkipäivisin. Asiakaspaikkojen salliessa Ruusula tarjoaa myös lyhytaikaista hoivaa tai intervallihoidtoa. Ruusulan rakennuksessa on iso yhteinen päiväsaali, jossa ruokaillaan ja ollaan paljon yhdessä seurustellen ja yhdessä puuhaten.

Attendo Ruusula on puutarha- ja ulkoilupainotteinen hoivakoti, missä asiakkaitten käytössä on iso ja luonnonläheinen piha-alue. Turvallisella sisäpihalla on katettu iso terassi, pergola, suihkulähde, kasvulaatikoita ja paljon kukkia, puita ja hyötypuutarhan kasveja.

Asiakkaan saama hoiva Ruusulassa perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa hoidon tavoitteita asetetaan yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Arvioimme hoidon toteutumista säännöllisesti ja päivitämme hoito- ja palvelusuunnitelmat vähintään puolivuositain.

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 elämänlaatuun parannetaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa 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 Ruusulassa toimii nimetyt asiakaskokemusvalmentajat, eli ASKO-valmentajat lähihoitajat Marjo Törmälä ja Paula Parkkila, joiden tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen jalkauttaminen Ruusulan arkeen. He ohjaavat työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asko-valmentaja järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Laatukoordinaattorina Ruusulassa toimii lähihoitaja Amanda Holmström.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Uusien työntekijöiden ja uusien asioiden perehdyttäminen on erittäin tärkeä turvallisuustekijä, että asukkaitten ja talon toimien turvallisuus säilyy tasalaatuisena. Attendo on kehittänyt henkilökunnan perehdytyksessä tänä vuonna valo oppimisympäristöä <https://valo.attendo.fi/> käyttöön ja on ottanut käyttöön uuden perehdytysohjelman, joka takaa tasalaatuista perehdytystä uusille Attendolaisille. Se on kaikkien saatavilla, ja yksikön johtaja informoi sen käytön työntekijöille. Perehdyttämisen ja sen organisoimisen vastuu on yksikön johtajalla, sairaanhoitajalla ja kaikilla työntekijöillä. Mahdollisissa vaara- ja uhkatilanteissa Ruusulassa uhkaava käytös otetaan vastaan molemmin puolin turvallisesti, muutenkin tapaturmat minimoidaan ja rekisteröidään. Infektioiden ja tarttuvien tautien mahdollinen olemassaolo ja leviämisen estäminen ovat Ruusulassa koko henkilökunnan eri henkilöstöryhmien vastuulla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** liittyy paljon riskejä, jotka pyritään poistamaan toimimalla Ruusulaan tehdyn lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoon on myös erillinen perehdytysohjelmansa, ja osaaminen todennetaan love – koulutusjärjestelmän kautta ja järjestelmän tenteillä, sekä yksikössä annettavilla osaamisen näytöillä. Lääkehoidosta ja -perehdytyksestä Ruusulassa vastaa sairaanhoitajat Piia Leppälä ja Mirja Korkiakoski sekä yksikönjohtaja, sairaanhoitaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi. Lääkkeitä säilytetään Ruusulassa turvallisesti ja asianmukaisessa lukitussa lääkehuoneessa, jossa on kulunvalvonta. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti - tilanteet raportoidaan poikkeama kaavakkeella johtajalle. Lääkekulutus seurataan kaksoistarkastetuin kulutuskortein, jotka Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointi alueen osoittama lääkäri tarkistaa ja kuittaa allekirjoituksellaan.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittelyyn liittyy paljon riskejä, joita tuodaan tietoisuuteen henkilökunnalle GDPR-koulutuksen vuosittaisen suorittamisen kautta. Se on pakollinen koko henkilökunnalle. Tietosuojan ja –turvan toteutumisen vastuuhenkilö Ruusulassa on yksikön johtaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus on yksikön johtajan toimesta pidettävä luvan mukaisena. Työvuorot Ruusulassa suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden toiveiden mukaisesti ja yksilöllistä jaksamista tukemaan. Työvuoroissa on aina oltava lääkeoikeudellisia ja ensiapukoulutettuja työntekijöitä. Sairaanhoitaja on arkisin virka-aikana paikalla.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Ruusulan tilat pidetään kunnossa ja kulunvalvonta ohjeitten mukaisena. Liikkuminen talossa ja pihalla on esteetöntä ja turvallista, apuvälineet ja laitteet huolletaan ja rekisteröidään. Paloturvallisuus pidetään hyvänä ja valmiustasolla, mm. asukassiirroissa nostot ja siirrot tehdään ergonomisesti. Vastuuta tilojen kunnosta kantaa koko henkilökunta ja yksikönjohtaja kiinteistönhuollon kanssa.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Tiedottaminen Ruusulassa tapahtuu viikko- ja kuukausipalavereissa, sekä niistä tehdyin muistioin. Työvuorojen vaihtuessa Ruusulassa pidetään myös lyhyt suullinen vuororaportti, asiakastietojärjestelmään kirjaamisen lisäksi. Muita kuin asukasasioita voidaan tiedottaa myös henkilökunnan whatsapp-ryhmän kautta.

Riskien hallinnan työnjako

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

Sairaanhoitajat Piia Leppälä ja Mirja Korkiakoski sekä Helena Pietilä-Alajoutsijärvi toteuttavat Pohjois-Pohjamaan hyvinvointialueen osoittamien lääkärien johdolla asukkaiden lääkehoitoa Ruusulassa, ja lääkeoikeudelliset lähihoitajat toimivat lääkehoidon vastuuhoidajina omissa tiimeissään ilta ja yövuoroissa. Koko Ruusulan henkilökunta vastaa asiakkaiden terveydentilan seurannasta Pohjois-Pohjamaan hyvinvointialueen osoittamien lääkärien johtamana ja talon sairaanhoitajien koordinoimana.

Riskinhallinta infektiotartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien 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 yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisien ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-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 suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle 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 infektiota.

<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
- tehostetaan siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön, infektiolääkärin ohjeita noudattaen.
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta

tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- o *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- o *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektioptilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
- o *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- 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 vararuokalistan 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 koskettavien 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 infektioalääkärin ohjeen mukaisesti.
- 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 säädetyissä 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 myöhemmänä 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 kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka

löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna tai se löytyy myös paperisena keittiösaarekkeen takana sijaitsevan lukitun lääkekaapin oven sisäpuolelta. Aukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien 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, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin johtaja käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. **Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi** myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Valvontalain 29§ nojalla ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät Ruusulassa asukastietojärjestelmä Hilkan kautta, ja ohje on myös paperisena toimiston ilmoitustaululla. 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 asukastietojärjestelmään. 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 tiedotetaan** yksikön henkilökunnalle tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
7. **Asiakkaiden tiedottaminen** tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan, viestitetään tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Ruusulassa järjestetään myös omaisteniltapäiviä noin kahden kuukauden välein, ja niissä keskustellaan

ajankohtaisista asioista yhdessä. Joskin nyt koronatilanteen takia ja vierailusuositusten takia ei tilaisuuksia ole voitu vähään aikaa järjestää. Nyt kuitenkin ystävänpäivän aikaan järjestimme konsertti-illan, johon läheiset myös kutsuttiin mukaan.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

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. Ruusulan omavalvontasuunnitelman on tehnyt yksikön johtaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi ja hän on keskustellut ja kerännyt kommentteja henkilökunnalta tiimipalavereiden yhteydessä ja luetuttanut suunnitelmaluonnosta osalla Ruusulan työtekijöistä.

Yksikön esihenkilö

Ruusulan esimies on sairaanhoitaja AMK ja sosionomi AMK Helena Pietilä-Alajoutsijärvi.

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. Omaavontasuunnitelmaa säilytetään Ruusulassa sähkötakan päällä ja siitä kerrotaan päiväsalin ilmoitustaululla. Omaavontasuunnitelmaan on myös mahdollisuus tutustua omaisten tapaamisissa, ja sijainti ja mahdolliset päivitykset kerrotaan myös omaisten iltapäivien yhteydessä. Ruusulan omavalvontasuunnitelma löytyy myös Attendon nettisivuilta ja PALSE järjestelmästä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Muuttopäivänä tai tutustumispäivänä asukas saa palvelukansion, jossa hän saa tietoa hoivakoti Ruusulasta ja voi läheisensä kanssa kertoa toiveistaan ja täyttää elämäntarinaansa. Muuttaessaan asukas saa omahoitajan ja koko henkilökunta arvioi asiakastietojärjestelmään kirjaten hänen voimavarojaan ja tarpeitaan. 1 kk kuluttua asukkaalle on tehty toimintakyky mittari RAI, jonka tulosten pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Ruusulassa hoitotyöntekijöillä on yleensä kaksi omaa asukasta. MNA

ravitsemustason mittari tehdään RAI:n yhteydessä ja tarvittaessa esim. MMSE ja GDS mittarit antavat tärkeää lisätietoa palvelun tarpeesta.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

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

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaalla ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Ruusulassa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on Ruusulassa omahoitaja, jonka tehtävänä erityisesti on tunnistaa näitä oikeuksia. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Asiakkaan ja hänen läheisensä tahtoa ja toiveita kartoitetaan erityisesti hoitosuunnitelmaa ja toimintakykyarvio RAI:ta tehtäessä ja päivitetessä. Ruusulassa käytössä olevassa asiakastietojärjestelmä Hilkan hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetetaan tavoitteet ainakin osa-alueiden: liikkuminen, puhtaus ja pukeutuminen, syöminen ja juominen, sosiaalisuus ja nukkuminen. Asiakkaan toimintakykyä Ruusulassa pyritään ylläpitämään, ja parantamaankin, ohjaamalla häntä kuntouttavan työtavan keinoin suoritumaan mahdollisimman paljon itse päivittäisissä toimissaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Hoitavan lääkärin allekirjoittama Attendon rajoittamiskaavake on Ruusulassa paperisena asiakkaan omassa kansiossa ja skannattuna Hilkaan asiakkaan tietoihin liitetiedostona.

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. Rajoittamistoimia ja niiden tarpeen jatkumista Ruusulassa seurataan ja arvioidaan vähintään 3 kuukauden välein.

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 valvontalain § 29 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, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön 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 takia on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiain osastoon. Muistutuksen asiakirjat säilytetään Ruusulan arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Palautteen kerääminen

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

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Ruusulan asiakkaitten läheiset ja ystävät ovat aina tervetulleita käymään, heidän vierailunsa pyritään aina huomioimaan hoitajien jutteluihin ja kahveihin. Omaisia, läheisiä ja vierailijoitakin kehoitetaan keskusteluissa antamaan palautetta henkilökunnalle heti kun kehitettävää Ruusulassa huomaavat. Ruusulassa kaksi-kolme kertaa vuodessa toteutettavat omaisten/läheisten iltapäivät ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Ruusulan omaiset/läheiset ovatkin ideoineet aktiviteetteja ja ohjelmaa Ruusulaan itse, tai perheenjäseniensä toimesta, sekä kertomalla eri toimijoista.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Ruusulan tyytyväisyyskyselyjen

tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024, jonka heinäkuussa tarkistettu versio löytyy tämän suunnitelman lopusta.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Ruusulan johtaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi, p. 044–4941380, helena.pietila-alajoutsijarvi@attendo.fi
Muistutukset toimitetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Pohteen kirjaamoon, kirjaamo@pohde.fi tai Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 90029 POHDE

b) Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilas- ja sosiaalivastaava
Ylivieska

Osoite:

Kirkkotie 4,
84100 Ylivieska

Palvelunumero: 040 635 5353

Tapaamisaika ja -paikka sovittava etukäteen

MA 8–16 TI 8–16 KE 8–16

Potilas- ja sosiaalivastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhäjärven, Pyhännän, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

Potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Ruusulassa nämä ovat henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla.

Sosiaalivastaavan 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: 029553 6901 arkisin 9–15

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Asiakkaan muuttaessa Ruusulaan hänen omahoitajansa esittelee hoivakodin toimintaa hänelle ja hänen omaisellensa/läheisellensä. Tulijoille annetaan Attendon Hoivakodin informaatiopaketti omaisille ja sen kaavakkeet täytettäväksi, esim. elämäntietojen luovutuslupa- ja kuvauslupalomakkeet. Omahoitaja laatii n. 1 kuukauden kuluessa, yhteistyössä asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa, yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä hoitotyötä ohjaavan kirjallisen hoito- ja voimavarasuunnitelman. Siinä huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen, sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Asiakkaan toimintakykyä Ruusulassa pyritään ylläpitämään, ja parantamaankin, ohjaamalla häntä kuntouttavan työtavan keinoin suoriutumaan mahdollisimman paljon itse päivittäisissä toimissaan, ja osallistumaan aktiviteetteihin hoito- ja voimavarasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti.

Omahoitaja Ruusulassa päivittää asiakkaasta säännöllisesti elämänlaadun check- listan, joka määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita, sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Aukastietojärjestelmän kirjauksissa nämä erityisesti omahoitajien asiakkaalleen toteuttamat ja kirjaamat aktiviteetti-, ulkoilu-, omahoitaja- ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään yksikön toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Hoito- ja voimavarasuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä ja lisäksi hoitotiimi yhteistyössä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden suunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Omahoitaja ja hoivakodin johtaja tai vastaava hoitaja seuraavat hoidon toteutumista. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja voimavarasuunnitelman 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 puolessa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asiakastietojärjestelmä Hilkan eri otsikoitten alle kirjataan niihin kuuluvat asiat, niin että myöhemmin asioita voi tarkastella helpommin otsikkohauulla. Ruusulassa sairaanhoitaja sekä työvuoron vastuuhoidtaja pyrkivät joka työvuorossa kirjaamaan Hilkaan asiakaslähtöisesti asiakkaistaan.

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

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

Ruokalistat suunnitellaan Attendon ateria- ja puhtauspalveluiden yksikön toimesta kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet.

Attendo Ruusulan ruoan valmistuksesta vastaava Pyhäjärven Attendo Järvenhelmen valmistuskeittiö p. 044–4940222, ja Ruusulan keittiön hoitoapulainen Emma Koskela, joka on koulutukseltaan suurtaloukokki. Heidän tukenaan on Attendon Pohjois-Suomen Ateria- ja puhtauspalvelupäällikkö Taina Pennanen p. 041–7313744, ja keittiöpäällikkö Hilka Nissinen p. 041–7317489, jotka seuraavat, valvovat ja kehittävät ateriapalveluita yhteistyössä Attendon ateria- ja puhtauspalveluyksikön kanssa.

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.

Aamupala Ruusulassa tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-9:30, lounas ja kahvi noin klo 11–13, halukkaille päiväkahvi myös noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Palautetta Ruusulan ruoasta olemme saaneet suullisesti ja ruoka on koettu erittäin hyväksi.

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 vaihtamalla Ruusulassa käytössä olevaan tehostettuun ruokavalioon, eli lisäämällä energia- ja proteiinipitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, Ruusulan siistijän Marjut Myllylahden p. 044–4941389 kanssa, heidän tukenaan on Attendon Pohjois-Suomen ateria- ja puhtauspalvelupäällikkö Taina Pennanen taina.pennanen@attendo.fi p. 041–7313744 ja Attendon ateria- ja puhtauspalveluyksikkö. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygienian toteuttamisesta käsien saippuapesun ja käsidesin käytön osalta seinällä käsienpesupisteiden yhteydessä on kuvalliset ohjeet ja niin uudet työntekijät kuin vierailijat ohjataan tarvittaessa maskin käyttöön, käsienpesuun ja käsidesin käyttöön. Suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. 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 voimavaruusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen. Ruusulan hygieniavastaavat ja infektioyhdyshenkilöt sh Piia Leppälä ja sh Mirja Korkiakoski huolehtivat, ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Esimerkiksi kosketuseristystä tms. vaativassa tilanteessa etsitään ohjeet niin vierailijoille ja hoitajille kuin siistijöille hoidon, pyykkihuollon, siivouksen ja eristyksenpurun osalta Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin nettisivuilta <https://www.ppsHP.fi/Ammattilaisille/Infektioiden-torjunta> tai ollaan yhteydessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajiin, infektiokonsultaatiot virka-aikana, puh. 040 563 6867.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

4.3.4.1 Hammashoito:

Hammashoito Ruusulassa toteutetaan perusterveydenhuollon kautta tai yksityisellä hammaslääkärillä. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoidosta on suuhygienisti tehnyt säännöllisiä kotikäyntejä. Päivittäin hampaitten pesussa ja proteesien hoidossa hoitajat ohjaavat ja avustavat. Suun limakalvojen hyvinvointia tarkkaillaan ja hoidetaan tarvittaessa. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Haapajärven hammashuollon puhelinnumero on 044–7001844 (teleQ) virka-aikana.

4.3.4.2 Kiireetön sairaanhoito:

Attendon palvelujen tilaajat osoittavat yleensä lääkäreiden/lääkäripalveluiden järjestämisen Attendo koteihin, joten lääkäripalveluja voidaan järjestää eri tavoin. Lääkärin fyysisen läsnäolon määrä voi vaihdella, ja konsultaatiomahdollisuus on järjestetty eri tavoin. Attendo-kotien asukkailla on aina oikeus hyvinvointialueensa tarjoamiin lääkäripalveluihin.

Pohteen aluehallituksen tekemän päätöksen mukaisesti Ruusulan virka-aikaisen lääkäripalvelun tuottaa Terveystesi Palvelut Oy:n lääkärit. Ruusulan omalääkäri Samuli Luttinen käy fyysisesti yksikössä kahden kuukauden välein, tuolloin asiakkaalla on mahdollisuus tavata lääkäri. Omalääkäri tekee säännöllisen etäkierron puhelimitse yksikön hoitajan kanssa viikoittain. Etälääkärikonsultaatiot toteutetaan Lifecare potilastietojärjestelmän kautta, johon Ruusulan sairaanhoitajilla on käyttöoikeudet. Hoitajat voivat tavoitella omalääkäriä virka-aikana kaikkina arkipäivinä.

4.3.4.2 Virka-ajan ulkopuolinen etälääkäripalvelu:

Pohteen Etälääkäripalvelua voi käyttää kiireellisissä lääketieteellistä kannanottoa vaativissa tilanteissa kaikkien alueiden kotihoito- ja ikäihmisten asumispalveluyksikköjen, kotisairaaloiden, arviointi- ja kuntoutusyksikköjen sekä akuuttiosastojen henkilökunta. Etälääkärin tavoittaa puhelimitse iltaisin klo 16–22 sekä viikonloppuisin ja arkipyhäisin klo 8–22. Yöaikaan konsultoidaan lääkäriä entiseen tapaan päivystyspisteistä. Ruusulan asiakkaiden ilta- ja yöpäivystys on arkipäiväisin ma-pe klo 16:00-8:00 ja viikonloppuisin Oulaskankaan sairaalassa p. 08 4297840 tai 08-4297514. Hoitotyönlähetete yhteispäivystykseen lähetettäessä –kaavake täytetään Ruusulan asiakkaan lähtiessä päivystykseen, jotta tiedot asiakkaasta mm. toimintakyvyn ja omaisten osalta siirtyvät katkeamatta.

4.3.4.3 Kotisairaaloiminta:

Tarvittaessa Ruusula tekee yhteistyötä oman alueen kotisairaalan kanssa. Pohteen kotisairaala Haapajärven, Pyhäjärven ja Reisjärven alueella toteuttaa Ruusulassa vaativat terveydenhuollon toimenpiteet. Se toimii omana yksikkönä arkisin ja viikonloppuisin klo 7–22.

- Yhteydenotot ja konsultaatiot Kotisairaalaan p. 040-1954092 tai 040-1808958

- Kotisairaalan toteuttama hoito on aina lyhytaikaista ja hoitoon liittyy aina akuutti tarve
- Kotisairaalassa hoidetaan akuuttia sairaalahoitoa vaativat potilaat kotona tai tarvittaessa kotiin verrattavassa hoitopaikassa.

- Kotisairaalamaksusta tehdään hoitotyönyhteenveto ja epikriisi
- Asiakkaalta Pohde ei peri kotisairaalan käyntimaksua / vuorokausi maksua palvelusetelillä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuvalta asiakkaalta.

Millaisia asiakkaita Pohteen kotisairaala hoitaa Ruusulassa?

- Erilaiset suonensisäistä i.v. hoitoa vaativat infektiot (VTI, pyelonefriitti, pneumonia, ruusu- ja haavainfektiot ym), Baxter pumpput käytössä
- Verensiirrot, i.v.-nesteytys, enteraalinen ja parenteraalinen nesteytys
- Kivunhoito (s.c, i.m., i.v, kipupumppu, sedaatiot).

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisairaalan vastuuyksikköpäällikkö on alueellamme Satu Maaninka p. 044–7591441.

4.3.4.4 Kotas-tilannekeskus:

Äkillisissä, mutta kiireettömissä, muutoksissa asiakkaan voinnissa virka-ajan ulkopuolella, tai kun Ruusulan oma sairaanhoitaja ei ole käytettävissä on Ruusulan hoitajien konsultaatiotukena Kotas- tilannekeskus p. 040-3185050.

Kotas-tilannekeskus on sairaanhoitajavetoinen keskus, joka tukee alueen yksiköitä (mm. kotihoito, asumispalveluyksiköt, arviointi- ja kuntoutusyksiköt) tilanteissa, kun asiakkaan voinnissa tapahtuu äkillinen muutos ja tarvitaan konsultaatiotukea. Kotas tukee sairaaloita ja päivystyksiä asiakkaiden haastavissa kotiutustilanteissa sekä tekee tiivistä yhteistyötä ensihoidon ja kotisairaalan kanssa.

Kotas-tilannekeskus toimii myös ikäihmisten omaishoitajien/läheisten konsultaatiotukena tilanteissa, jossa hoidettavan terveydentilassa tapahtuu äkillinen muutos ja omaishoitaja/ läheinen tarvitsee terveydenhuollon ammattilaisen tukea, neuvontaa ja arviointia tilanteesta.

Oulun eteläinen ja Rannikko

Kotas-tilannekeskus eteläinen

Joka päivä 24/7

Puh 040 318 5050

Konsultaatio-ohje alueen yksiköiden hoitohenkilökunnalle:

- Konsultaatiomahdollisuus sairaanhoitajalle joka päivä 24/7
- Puhelinnumero **040 318 5050**

Jos olemme varattuja, jättäkää takaisinsoittopyyntö. Ilman sitä emme voi soittaa takaisin.

Missä tilanteissa konsultoidaan Kotas-tilannekeskusta?

Hoidon tarpeen arviot:

- Äkilliset muutokset asiakkaan voinnissa virka-ajan ulkopuolella, tai kun oma sairaanhoitaja ei ole käytettävissä.
- Tilanteet, joissa harkitaan ensihoidon soittamista tai potilaan lähettämistä päivystykseen
- **Ennen konsultaatiota**
 - **Onko asia päivystyksellinen? Voiko sen hoitaa virka-aikana omalla alueella?**
 - **Onko potilaan tila arvioitu NEWS-pisteytyksellä? (News ohje alhaalla)**
 - **Konsultaatio ISBAR-menetelmällä (ISBAR ohje alhaalla)**
 - **Onko tarvittavat tutkimukset tehty, esim. vieritestit, vitaalit yms.?**
- **Henkeä uhkaavassa hätätilanteessa (NEWS-pisteet 7 tai yli) soitto suoraan 112**

Kiireettömät asiat tulee hoitaa normaalisti yksikön käytäntöjen mukaisesti (yksikön sairaanhoitaja, oma lääkäri, muu yksikön sisäinen toiminnan järjestely).

- Esimerkiksi pikkuhiljaa laskenut vointi, vuosikontrollit, reseptien uusinnat jne. ovat yksikön virka aikana hoidettavia asioita.
- Pyritään yksiköissä siihen, että hoitosuunnitelmat on laadittuna ja kiireettömät asiat hoidetaan oman kunnan alueella sovitulla tavalla. Ennakoiminen vähentää tarvetta virka-ajan ulkopuoliselle konsultaatiotarpeelle.

Virka-ajan konsultaatiot tapahtuvat edelleen yksiköiden entisten toimintaohjeiden mukaisesti.

Kotas tilannekeskuksen Vastuuyksikköpäällikkö on Johanna Alahäivälä, yhteinen osaamiskeskus, p.0406355465 johanna.alahaivala@pohde.fi

| | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--|-------|--------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|
| A Hengitystaajuus (HT) | ≤8 | | 9-11 | 12-20 | | 21-24 | ≥25 |
| B Happisaturaatio (SpO ₂) | ≤91 | 92-93 | 94-95 | ≥96 | | | |
| Lisähappi käytössä | | Kyllä | | Ei | | | |
| C Systolinen verenpaine | ≤90 | 91-100 | 101-110 | 111-219 | | | ≥220 |
| Syketaajuus | ≤40 | | 41-50 | 51-90 | 91-110 | 111-130 | ≥131 |
| D Tajunnan taso | | | | Normaali | | | Poikkeava |
| E Lämpötila | ≤35.0 | | 35.1-36.0 | 36.1-38.0 | 38.1-39.0 | ≥39.1 | |

Sairaanhoitajat
NEWS
NATIONAL EARLY WARNING SCORE
Alkaisen varoituksen
pisteytysjärjestelmä

Sairaanhoitajaliitto 2017

| Pisteet | Riski | Toimenpiteet |
|------------------------------|-------------|---|
| 0 | Matala | Jatka tarvittaessa NEWS-seurantaa ja informoi muita hoitajia |
| Yhteensä 1-4 | Matala | Huomioi kokonaistilanne ja toimi virka-aikana tarvittaessa yksikkösi oman konsultaatio-ohjeen mukaisesti. Päivystysaikana konsultoi tarvittaessa KOTAS-sairaanhoitajaa. |
| Yhteensä 5-6 TAI yksittäin 3 | Kohtalainen | Huomioi kokonaistilanne ja konsultoi tarvittaessa tiimin sairaanhoitajaa, KOTAS-sairaanhoitajaa tai lääkäriä |
| Yhteensä 7 tai enemmän | Korkea | Mikäli potilas on aktiivihoidon piirissä, soita 112. Muussa tapauksessa konsultoi lääkäriä. |

| ISBAR konsultointi | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Identify - Tunnista | <ul style="list-style-type: none"> Nimesi, ammatti, yksikkö Potilaan nimi, ikä ja sosiaaliturvatunnus |
| 2. Situation – Tilanne | <ul style="list-style-type: none"> Syy raportointiin |
| 3. Background - Tausta | <ul style="list-style-type: none"> Nykyiset sekä aikaisemmat oleelliset sairaudet, hoidot ja ongelmat Allergiat Tartuntavaara/eristys |
| 4. Assessment - Nykytilanne | <ul style="list-style-type: none"> Vitaalielintoiminnot Oleelliset asiat potilaan tilaan liittyen |
| 5. Recommendation - Toimintaehdotus | <p>Ehdota</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarkkailun lisäämisestä Toimenpidettä Siirtoa toiseen yksikköön Hoitosuunnitelman muutos <p>Varmista</p> <ul style="list-style-type: none"> Kuinka kauan..? Kuinka usein...? Koska otan uudelleen yhteyttä? Onko vielä kysyttävää? Olemmeko samaa mieltä? |

Ikäihmisten liikkuva päivystysyksikkö:

Ikäihmisten liikkuva päivystysyksikkö on aloittanut toimintansa 1.12.2023. Yksikkö on toiminnassa normaalisti myös vuodenvaiheessa, eli yksikkö on käytettävissä viikon jokaisena päivä klo 10:00-22:00 (hälytettävissä uudelle tehtävälle klo 21:00 saakka). Kotas- ja ensihoidon tilannekeskukset pystyvät välittämään akuutteja ja ennakoimattomia asiakaskäyntejä liikkuvalla päivystysyksikölle normaalisti. Tehtävän välittäminen päivystysyksikölle pohjautuu terveydenhuoltoalan ammattilaisen tekemään hoidon tarpeen arviointiin.

4.3.4.5 Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisen sairaanhoidon yhteystiedot ovat: hälytysnumero 112, virka-aikana Haapajärven päivystys p. 044–7700701 (teleQ). Ilta- ja yöpäivystys on arkipäiväisin ma-pe klo 16:00-8:00 ja viikonloppuisin Oulaskankaan yhteispäivystys p. 08 3157801 tai päivystysapu 116117, varanumero 050 564 3226.

Lähetettäessä asiakasta päivystykseen täytetään ensihoidon mukaan Ruusulan toimiston kaapin nimetyssä lokerossa sijaitseva HOITOTYÖN LÄHETE YHTEISPÄIVYSTYKSEEN LÄHETETTÄESSÄ, jotta vastaanottavalla taholla olisi oleelliset tiedot esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä. Asiakastietojärjestelmä Hilkkasta on hyvä tulostaa myös mukaan sairaanhoitajan lähete.

4.3.4.6 Kun yksikössä todetaan asukkaan kuolema:

Pohteen ohje:

Ruusulan henkilökunta ilmoittaa kuoleman virka-aikana asukkaan omalääkärille ja virka-ajan ulkopuolella etälääkärikonsultaatiopalveluun. Jos kuolema tapahtuu yöaikaan, kuolemasta ehtii ilmoittaa seuraavana päivänä (arkena omalääkärille ja viikonloppuisin/arkipyhäisin etälääkärille). Ruusulassa henkilökunta kirjaa tapahtumat tarkkaan potilastietojärjestelmä Hilkkiaan.

Mikäli omalääkäri on yksikössä lähikierrolla, hän toteaa kuoleman. Muissa tapauksissa kuoleman toteaa Pohteen virkalääkärit entisten käytäntöjen mukaisesti eli vainaja kuljetetaan Ruusulasta Haapajärven terveyskeskuksen kylmiöön, jossa virkalääkäri tekee kuoleman toteamisesta asianmukaiset merkinnät potilastietojärjestelmä Lifecareen. Ruusulassa vainajan siirtopyyntö soitetaan Pohteen kilpailuttamalle hautaus toimisto Haapajärven Kukkakauppa ja Hautaus toimisto Oy:lle, puhelinnumeroon 040 534 2978.

Omalääkäri tekee kuolintodistuksen, mikä pitää sisällään hautausluvan ja ilmoituksen Digi- ja viestintävirastolle ja THL:lle. Omalääkäri postittaa kuolintodistuksen THL:lle ja DVV:lle.

Omalääkäri toimittaa hautausluvan allekirjoitettuna ja salattuna sähköpostina asukkaan kotikunnan kirkkoherranvirastoon. Kun hautauslupa on valmis, yksikön omalääkäri tiedottaa siitä henkilökuntaa, esimerkiksi tekstiviestillä. Ruusulan henkilökunta tiedottaa omaisia, että hautauslupa on valmis ja toimitettu lääkärin toimesta kirkkoherranvirastoon, jolloin omaiset voivat alkaa hoitamaan asioita myös hautaus toimiston kanssa.

Haapajärven kirkkoherranviraston yhteystiedot ovat: Haapajärven seurakuntakoti, Ronkaalankuja 3, 85800 Haapajärvi. Avoinna ma-ke klo 9–13. Puhelin: 08-439 5100, sähköposti: haapajarvi@evl.fi

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. Ruusulan ammattitaitoiset hoitajat huolehtivat asiakkaitten pitkäaikaissairauksien seurannasta ja voinnin arvioinnista. Erityisesti asiakkaan omahoitaja huolehtii kuukausittaisista verenpaineen ja painon mittauksista. Sairaanhoitajat Piia Leppälä ja Mirja Korhikoski ovat vastuuhenkilöitä asiakkaiden sairaanhoidon ja voinnin seurannan osalta ja he ottavat laboratoriotarkastuksia ja konsultoivat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen osoittamien lääkäripalvelujen etälääkäreitä konsultaatioaikoina

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat Ruusulassa ovat Piia Leppälä ja Mirja Korhikoski. Koko Ruusulan henkilökunta seuraa ja raportoi asiakkaiden vointia lähihoitajien ja sairaanhoitajien johdolla

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat Piia Leppälä, Mirja Korkiakoski ja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen osoittama lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja tiimivastaava Piia Leppälällä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä, sairaanhoitaja Mirja Korkiakosken kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Yksikön lääkehoidosta vastaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen osoittama Terveystesi palvelu Oy:n lääkäri, lääkäri Samuli Luttinen.

Yksikössä toimii hoivakodin johtajan, sairaanhoitaja ja sosionomi Helena Pietilä-Alajoutsijärvi, lisäksi sairaanhoitaja Piia Leppälä ja sairaanhoitaja Mirja Korkiakoski sekä 18 lähihoitajaa.

Yksikön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat Piia Leppälä ja Mirja Korkiakoski päivittävät lääkehoitosuunnitelman lääkehoito-prosessikuvauksen yhdessä Ruusulan johtajan kanssa. Tiimivastaava-sairaanhoitaja Piia Leppälä seuraa lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja perehdyttää henkilökuntaa lääkehoidon osalta. Sairaanhoitajien vastuulla on hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisten, asiakaskohtaisten, lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen, lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen ja kirjaaminen asiakastietojärjestelmään. Heidän vastuullansa on myös lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutumisen seuranta, muutostarpeen ja vaikuttavuuden arviointi. Asiakaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen, lääkehoidon dokumentointi ovat myös heidän vastuualueitaan.

Sairaanhoitajien ensisijaisesti, mutta myös lähihoitajien, vastuulla on asiakkaan lääkitystietojen välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille.

Arkipäivisin aamuvuorossa työskentelevä sairaanhoitaja Piia Leppälä toimii Ruusulan lääkevastaavana yhdessä sh Mirja Korkiakoski kanssa. Viikonloppuisin, klo 6:45 aloittava ja iltavuoroissa klo 21.30 asti oleva, lääkeoikeudellinen lähihoitaja vastaa oman käytävätiimensä lääkehoidosta. Hoitajilla Ruusulassa ei ole lääkkeenmääräämisoikeuksia.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö Ruusulan ja eri toimijoiden kanssa varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveyskeskuksessa käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Ruusulan yhteistyötahoja ovat mm. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Haapajärven sosiaali- ja terveyskeskuksen

lääkäripalvelut, poliklinikka, laboratorio, röntgen, kuntoutusyksikkö ja myös mm. OAS, OYS ja Savarin apteekki/ Haapajärven Apteekki.

Asiakkailta kysytään Ruusulaan tulovaiheessa kirjallinen lupa asiakastietojen luovuttamisesta eri toimijoille ja tarvittaessa kysytään lisätarkennusta näihin käytänteisiin. Hoitotyönlähete yhteispäivystykseen lähetettäessä –kaavake täytetään Ruusulan asiakkaan lähtiessä päivystykseen, jotta tiedot asiakkaasta mm. toimintakyvyn ja omaisten osalta siirtyvät katkeamatta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Ruusulan kiinteistöhuolto tapahtuu valtakunnallisen Coor kiinteistöhuollon hallinnoimana ja alihankkijana heillä: Selänteen kiinteistöhoito/ Mäntylä p. 040 553 8001. Yhteydenpito Mäntylään puhelimitse tai Huoltotyöt Ruusula WhatsApp -ryhmän kautta. Erittäin akuuteissa tilanteissa, kuten vesivahingoissa tulisi soittaa suoraan Coorin päivystävään palvelunumeroon 010 622 5888. Jätehuollosta Ruusulassa vastaa Vestia Oy ja sen asiakaspalvelunumero on (08) 410 8700. Yövärtioinnin toteuttaa Laaksojen vartiointi, päivystys 24/7 p.040-5527867. Lääkeasioiden ja koneellisen annosjakelun sopimusapteekki on Savarin apteekki p. 010 2020701 ja myös Haapajärven Apteekki p.044 2426820, 044 0761020. Elintarviketoimittaja on Meira Oy (asiakaspalvelun puh: 010 7686500) ja hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet tilataan Pamarkilta asiakaspalvelu@pamark.fi tai p.029 371 6000.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään 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.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Ruusulassa on sen täyttöasteen mukainen (asiakkaiden lukumäärä), riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevistä työntekijöistä. Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 työntekijää / asiakas ja henkilöstöön kuuluu lisäksi 3 tukipalvelutyöntekijää. Ajoittain Ruusulassa on opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla eri ammatillisista oppilaitoksista.

Ruusulan esimies on hoivakodin johtaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK, sosionomi AMK ja käynyt johtamisen erikoisammattitutkinnon valmistavat opinnot. Hänen työaikansa on 100 % hallintoa. Yksikön sairaanhoitaja-tiimivastaava on Piia Leppälä ja sairaanhoitaja Mirja Korkiakoski.

Ruusulassa on siis yhteensä 2 (+1) sairaanhoitajaa ja 18 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on yhteensä kaksi: Siivouksessa ja pyykinhuollossa Marjut Myllylahti, keittiön hoitoapulaisena toimii Emma Koskela, suurtaloukokki, joka työskentelee myös siivous- ja pyykinhuollossa ja ajoittain myös viikonloppuisin tukityötehtävissä.

Arkipäivinä aamuvuoroissa Ruusulassa on pääsääntöisesti 7 hoitajaa ja sairaanhoitaja, sekä johtaja/sairaanhoitaja. Arkipäivinä iltavuoroissa on 6 hoitajaa. Viikonloppuisin aamuvuoroissa on 5 hoitajaa ja yksi tukityöntekijä keittiö-, siistimis- ja pyykinhuolto tehtävissä ja hän on mm. asukkaiden syöttämisessä apuna. Iltavuoroissa on viikonloppuisin 4–5 hoitajaa ja iltatukityöntekijä keittiö-, siistimis- ja pyykinhuolto tehtävissä ja hän on myös asukkaiden syöttämisessä apuna. Yövuorossa yksi hoitaja. Keittiön hoitoapulainen ja siistijä/pyykinhoitaja työskentelevät arkipäivinä aamuvuoroissa. Lisäksi yksikössä on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisien vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijä lainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta virka-ajan ulkopuolella kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelu, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen,

ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan, myös rikosrekisteriote 1.1.2024 alkaen), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Ruusulan hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämispolkukorttiin 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 esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Ruusulan johtajan vastaamana uuden työntekijän perehdyttämisessä käydään läpi Attendon perehdytysohjelmaa, ja käytössä oleva valo.fi oppimisalusta. Lääkehoitoon perehtymisessä noudatetaan myös Attendon perehtymisohjeita, LoVe -lääkehoitotentit, lääkehoidon näytöt ja lääkärin allekirjoittama lääkelupa. Omahoitajuuteen Ruusulassa on käytössä Attendon menettelyohje omahoitajamallista. Asiakaskokemus/ASKO-valmentajat perehdyttävät ja ohjaavat työntekijöitä hyvään asiakas- ja läheiskohtamiseen ja hoivan laatuun kuuluvissa asioissa.

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

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Ruusula toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa, jossa on yhteensä 30 asukashuonetta. Jokaisella asukkaalla on oma yksityinen, tilava huone saniteettitiloineen. Huoneet ovat kooltaan 20,3 m² ja niissä on valmiina sähkösäätöinen hoitosänky ja patja, sekä paloturvalliset verhot. Koko talossa liikkuminen on esteetöntä.

Talossa on avara ja viihtyisä päiväsalii/ruokailutila kaikkien käytössä. Kaksi olohuonetta/oleskelutilaa sohvaryhmineen antavat myös vaihtoehdon viettää aikaa, seurustella tai katsella TV:tä (kaksi suurta netti TV:tä). Talossa on langaton nettiyhteys. Ruusulassa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, tekniikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asiakashuoneissa 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
- 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 ryhmäkotipiha täysin aidattu), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Ruusulalan turvallisella piha-alueella on suuri katettu terassi, kookas pergola, pöytä- ja puutarhakeinu ryhmiä, suihkulähde ja kasvillisuutta.

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 pienemmissä oleskelutiloissa, että isossa oleskelu-/ruokailutilassa isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Ruusulassa on oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme siistijät ja hoitajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten ja voimavarojen mukaan.

Asiakashuoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa, ja pyykkihuolto toteutetaan kokonaan itse. Hygicult mittauksia pyritään suorittamaan säännöllisesti.

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

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

Ruusulassa käytössä on Certegon kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ja toimivat sisään tullessa kyynärpainikkeella 08:00 -18:00. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta, mutta järjestelmä ei ole tallentava. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaintunnisteella taloon on tultu sisälle, sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Ruusulassa on käytössä 9Solutions yhtiön hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille) ja kylpyhuoneessa on hälytystoiminto vetonarulla. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän kautta hoitajilla, erityisesti yksin työskentelevällä yököllä, on hätä/hälytyspainike, jota pitkään painettaessa hälytysviesti lähtee suoraan Laaksojen vartiointiliikkeen vartijalle.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja, 9Solutions. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

9Solutions hoitajakutsujärjestelmästä Ruusulassa vastaavat hoitajat Elvi Myllylahti ja Marjo Törmälä.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

Ruusulassa on käytössä asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Sängyistä yksi on matalalattiasänky. Asiakkaan omahoitaja ja apuväline/ergonomia vastaava Elvi Myllylahti huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen, ja ovat yhteydessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen, jotta asiakkaalle saadaan 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 huollettavat apuvälineet ja laitteet ovat rekisteröidyt IDR-järjestelmään, ja siinä näkyy myös toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu tästä on yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Ruusulassa 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

Ruusulan johtaja Helena Pietilä-Alajoutsijärvi ja sairaanhoitajat Piia Leppälä ja Mirja Korkiakoski.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät Ruusulan toimiston ilmoitustaululta. Jokainen työntekijä suorittaa VALO-järjestelmässä GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutusopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Ruusulassa 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. Ruusulan 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 perehdyttämisprosessin 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

Helena Pietilä-Alajoutsijärvi helena.pietila-alajoutsijarvi@attendo.fi p. 044-4941380.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- a) **Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**
- b) Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.
- c) Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita

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

- d) Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.
- e) 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 konsernitason tulovalvonnat kehittämissuunnitelmista ja -kohteista.
- f) Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Ruusulan sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi huhtikuussa 2024, jolloin painopistealueena olivat RAI toimintakykymittarin asiat.
- g) Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi


Tyytyväisyyskyselyjen pohjalta keskusteltu yhdessä, mitkä ovat vahvuutemme ja mitä pitäisi parantaa.


| | | |
|--|--|---|
| <p>Attendolaiset:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vahvuudet: Työntekijät pysyviä Opiskelijat viihtyvät Avoimuus työyhteisössä Mitä pitäisi parantaa: Tiedonkulku | <p>Asukkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vahvuudet: Hyvän kohtelun kokemus Turvallisuuden tunne Mitä pitäisi parantaa: Yksilöllistä huomiointia ja kuulumisten vaihtoa enemmän Aktiviteettia ja toimintaa lisää | <p>Läheiset:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vahvuudet: Tyytyväisyys kohtaamisiin, henkilökuntaan, ruokaan ja puhtauteen Mitä pitäisi parantaa: Kauempana asuvien läheisten kanssa enemmän yhteydenpitoa Somessa näkyvyyden parantaminen |
|--|--|---|

Henkilöstö-tyytyväisyys (cNPS, 4/2024) **71**

Asukas-tyytyväisyys (NPS, 4/2024) **77**

Läheis-tyytyväisyys (rNPS 4/2024) **93**



1 

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

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

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

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

| | TAVOITE | TOIMENPITEET | AIKATAULU | VASTUUTUS | VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti) |
|---|---|---|---|---|---|
| ASIAKASKOKEMUS | Yksilöllinen huomioiminen. | Omahoitajuuden tehtävät tarkasti käyttöön. | Kerrataan maaliskuun palaverissa. | Helena, Piia seuraavat. Jokainen omahoitaja suunnittelee yksilöllisen hetken. | Heinäkuun väliarviointi: omahoitajan tehtävät kerrattu. Yksilöllisten asukashetkien suunnittelu vielä osalla kesken. |
| LÄHEISKOKEMUS | Läheisten kanssa yhteyden pito vähintään 1 / kk. Some päivitys 1/ viikko. | Läheisten kanssa yhteyden pito vähintään 1 / kk. Some päivitys 1/ viikko. | Kerrataan maaliskuun palaverissa omahoitajien tehtävät. | Laatukoordinaattori seuraa toteutumista kuukausittain A4 vuorolainen esim. Katja tai Maarit julkaisee some päivityksen. | Heinäkuun väliarviointi: omahoitajan tehtävät kerrattu. Läheiskontaktit lähes täysin toteutuvat kuukausittain. Some päivitysten säännöllisyyden harjoittelua jatketaan. |
| HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI | Tiedonkulun parantaminen. | Kuukausipalaverien muistiot n-asemalle. Viikkopalaverit sh vetoisesti. | Maaliskuun palaverissa sovitaan käytännöt. | Helena, Piia seuraavat. Laatukoordinaattori seuraa toteutumista kuukausittain | Heinäkuun väliarviointi: Palaverimuistiot nyt tallennetaan N-asemalle. Viikkopalaverien säännöllisessä toteutumisessa vielä parannettavaa. |

1 

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdelliä -menettelyn avulla.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|---|---|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. | |
| Paikka ja päiväys Haapajärvi 16.7.2024 | |
| Allekirjoitus | Nimenselvennys Helena Pietilä-Alajoutsijärvi |

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.