

A black and white photograph of the exterior of Villa Koivula. The building has a light-colored, vertically-slatted facade. A window with a dark frame and a metal railing is visible. Below the window is a dark rectangular sign with the text 'Attendo' and three circular icons, and 'Villa Koivula' below it. To the right is a glass entrance door with a metal handrail leading up to it. A small sign above the door reads 'PALOJA MOTIN'. In the foreground, there is a wooden bench, a trash can, and a large potted plant with white flowers. The ground is paved with square tiles.

Attendo 
Villa Koivula

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Villa Koivula

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	9
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	10
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	11
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	11
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	12
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 HENKILÖSTÖ	13
4.4.2 TOIMITILAT	14
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	15
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	15
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mäntytuuli OY Palveluntuottajan Y-tunnus: 2114652-7		Kunnan nimi: Alajärvi Kuntayhtymän nimi: Hyvinvointialue: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Attendo Villa Koivula			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Alajärvi			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäihmisten ympärivuorokautinen asumispalvelu (24 asukaspaikkaa), ikäihmisten yhteisöllinen asuminen (22 asukaspaikkaa)			
Toimintayksikön katuosoite Pappilantie 8			
Postinumero 62900		Postitoimipaikka Alajärvi	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Tiina Tervonen		Puhelin 044-4940310	
Sähköposti tiina.tervonen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 29.5.2024			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikäihmisten ympärivuorokautinen asumispalvelu sekä ikäihmisten yhteisöllinen asuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 29.5.2024		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.5.2024	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto: Coor/ Tallbacka Oy Siivous ja jätehuolto: Lassila ja Tikanoja oyj Hoiva- ja toimistotarvikkeet: Pamark Elintarviketilaukset: Meira Nova			

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

Toiminta-ajatus

Villa Koivulassa on 24 ympärivuorokautisen asumisen paikkaa ja 22 yhteisöllisen asumisen paikkaa ikäihmisille. Toiminta-ajatuksenamme on, että kaikessa tekemisessä pyrimme asukkaidemme kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Meillä on käytössä yksilövastuinen hoitotyö, jolla varmistamme, että jokaisena hetkenä jokaisella asukkaalla on hoitaja, joka on kokonaisvastuussa heistä. Tätä tukemassa asukkailla on myös nimetyt omahoitajat, jotka ovat parhaita omien asukkaidensa asiantuntijoita. Omahoitajat ovat tutustuneet asukkaidensa historiaan, siihen mistä he pitävät ja millaista elämää he ovat eläneet ja millaista he haluavat arkensa olevan täällä Villa Koivulassa. Omahoitajat jakavat tätä tietoa muulle henkilöstölle esimerkiksi tiimipalaverissa sekä vuoronvaihdon yhteydessä pidettävillä raporteilla. Omahoitajat huolehtivat asukkaidensa rai- arvioinneista sekä voimavara- ja hoivasuunnitelmista.

Meillä Villa Koivulassa tehdään asioita yhdessä, ulkoillaan, pelaillaan, askarrellaan, kuntoillaan jne. Haluamme, että asukkaat voivat tuntea kuuluvansa tärkeänä osana yhteisöön. Jokaisen oma huone mahdollistaa myös sen, jos asukas haluaa olla välillä yksin omassa rauhassa.

Annamme yksilöllistä hoivaa asukkaille, joka pohjautuu asukkaille tehtyihin voimavara- ja hoivasuunnitelmiin. Apua saa kaikkeen missä asukas sitä tarvitsee, mutta huomioimme myös kuntouttavan työotteen ja kannustamme asukkaita tekemään mahdollisimman paljon myös itse, että heidän toimintakykynsä säilyisi ja heillä olisi aktiivisia arjen hetkiä joka päivä.

Asukkaamme saavat asua ympärivuorokautisessa hoivassa elämän loppuun asti, henkilökuntamme mahdollistaa laadukkaan saattohoidon, johon asukkaan halutessa myös läheiset otetaan mukaan. Käytössämme on myös seurakunnan kouluttamia saattohoitokihenkilöitä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, 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.

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

Tiimipalaverissa 4.7.2024 olemme yhdessä henkilöstön kanssa avanneet arvojamme ja toimintaperiaatteitamme, sen osalta miten ne näkyvät käytännön työssä Villa Koivulassa:

Osaaminen: Meillä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa, monen eri ammattikunnan edustajia: sairaanhoitaja, lähihoitaja, geronomi, fysioterapeutti, hoiva-avustaja sekä hoitoapulaisia. Henkilökunnalla on kiinnostusta itsensä kehittämiseen ja siihen tarjotaan mahdollisuuksia erilaisten koulutusten kautta. Panostamme perehdytykseen uusien työntekijöiden tullessa ja luomme avointa ilmapiiriä, jossa uskaltaa kysyä ja apua annetaan. Hyödynnämme osaamistamme asukkaidemme parhaaksi arjen keskellä.

Sitoutuminen: Henkilökunta on sitoutunut ja tekevät työtä sydämellä, aina asukkaiden parasta ajatellen ja hoidon jatkuvuuden turvaten. Olemme yhtä Attendo tiimiä ja meillä on yhteinen tavoite työssämme, että asukkailla olisi heidän oman näköinen hyvä elämä, elämän viimevuosien kodissa. Tiedostamme, että olemme luvanneet olla vastuullisia toiminnassamme niin asukkaille, läheisille, työkavereille kuin palvelun tilaajalle. Jokaisella Villa Koivulassa on 100% vastuu omasta työstä.

Välittäminen: Yksikössämme näkyy se, että jokaisesta asukkaasta välitetään ja pidetään huolta, kohtaamme heidät yksilöinä. Teemme tiivistä yhteistyötä läheisten kanssa, tiedostaen, että he ovat luottaneet rakkaimpansa meidän hoiviimme. Arvostamme asukkaidemme elettyä ja tämänhetkistä elämää ja haluamme olla kiinnostuneita heidän toiveistaan.

Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo: Meille kaikki asukkaat ovat samanarvoisia, sukupuoleen, uskontoon, etniseen taustaan tai mihin tahansa muuhun erillisuuteen katsomatta. Kohtelemme asukkaita tasa-arvoisesti, autamme jokaista siinä missä he apua tarvitsevat. Tasa-arvoisuus ei kuitenkaan tarkoita tasapäisyyttä, eli sitä, että antaisimme esimerkiksi saman minuutti määrän hoivaa jokaiselle vaan sitä, että jokainen asukas saa juuri tarvitsemaansa apua. Kohtelemme myös toisiamme työkavereina tasa-arvoisesti ja tiedostamme, että jokainen on tälle työyhteisölle tärkeä tekijä.

Yksilöllisyys: Laadimme asukkaillemme yksilölliset voimavara- ja hoivasuunnitelmat, joihin perustamme juuri kyseessä olevan asukkaan hoivan ja palvelun. Kohtaamme asukkaat arjessa yksilöinä, esimerkiksi tervehdimme kaikkia, toivotamme hyvää huomenta ja hyvää yötä henkilökohtaisesti.

Ihmisarvon kunnioittaminen: Ihmisarvon kunnioittaminen lähtee ajatuksesta: kohtelemme asukkaita, kuten haluaisimme itseämme kohdeltavan. Huolehditään kaikista asukkaan tarpeista hänen elämänsä loppuun asti. Tarjoamme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, vaikka asukkaan voimavarat olisivat jo vähäiset.

Yksityisyyden kunnioittaminen: Olemme vaitiovelvollisia kaikissa asukkaita koskevissa asioissa. Huolehdimme aina asukkaiden intimitettisuojusta. Kuuntelemme asukkaan tahtoa sen suhteen, haluaako hän esimerkiksi, että huoneen ovi on auki tai kiinni, hänen ollessaan omassa huoneessa. Asukkaiden omat huoneet ovat heidän kotinsa, toimimme siten, kuin olisimme heidän luonaan vieraina, koptamme oveen ja kunnioitamme heidän omaa tilaansa.

Itsemääräämisoikeus: Tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta kysymällä heitä koskeviin asioihin heidän mielipidettään. Keräämme säännöllisesti myös palautetta asukkailta ja kehitämme toimintaamme sen mukaan.

Hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen: Teemme työtämme ammattitaitoisesti ja varaamme työtehtäviin riittävästi aikaa, ettemme toimi kiireessä siten, että aiheutamme vahinkoa. Annamme sekä positiivista että rakentavaa palautetta työkavereille, jolloin pystymme jakamaan parhaita mahdollisia tapoja toimia. Pyrimme aina asukkaan kannalta parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omalvalvonta 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;** Perehdyttämisen vastuu jokaisella, vuorotyössä tiedon siirtymisen vastuu jokaisella
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Lääkehoidon osaamisen varmentaminen ja turvallisen lääkehoidon kokonaisuudesta huolehtiminen sairaanhoitajan/tiiminvetäjän vastuulla, jokaisessa lääkevastuuvuorossa olevalla vastuu omasta vuorosta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilökunnalla pakollinen GDPR-kurssi suoritettava vuosittain, tietosuoja asiat esihenkilön vastuulla
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoituksen ja riittävän ammattitaitoisen henkilökunnan sijoittelu työvuoroihin sekä palvelun laadun varmistamisen vastuu yksikön esihenkilöllä
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Ulko-alueiden kunnossapidon vastuu kiinteistöhuollolla, sisällä turvallisuusvastuu jokaisella työntekijällä, ohjeiden laatimisen ja päivittämisen vastuu yksikön esihenkilöllä
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Raporteilla vastuu raportin antajalla, tiimipalaverin muistion jakaminen tiimivetoajan vastuulla, kuukausikokouksen muistion jakaminen ja muiden asioiden tiedottamisen vastuu yksikön esihenkilöllä

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.

Olemme käyneet tiimipalaverissa 11.7.2024 läpi yllä mainittujen osa-alueiden vastuun jakautuminen ja se miten riskien ennaltaehkäisy näkyy meillä käytännössä:

Henkilöstöön liittyvät riskit: Jokaiselle opiskelijalle/ uudelle hoitajalle nimetään oma ohjaaja/ perehdyttäjä. Koko henkilökunta on kuitenkin vastuussa hyvästä perehdytyksestä. Luomme avoimen ilmapiirin, jossa jokainen uskaltaa kysyä ja tietoa jaetaan niin, että kaikki ovat asukkaiden hoitamisen kannalta tärkeitä asioista tietoisia. Henkilöstö suorittaa Attendon perehdytyskurssit Valossa. Esihenkilö käy työntekijöiden kanssa perehdytyksen päätöskeskustelun.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: Sairaanhoitajalla riittävä ammattitaito vastata lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkevastuuvuorolaisten riittävä perehdytys, mitä lääkevastuuvuoroon kuuluu. Love-suoritukset, vaadittavat näytöt ja lääkehoidon perehdytys. Rauhallinen työskentely ja vahva keskittyminen lääkkeiden kanssa. Lääkehuoneen avainten valvonta, kuitataan omalla nimellä joka lääkevastuuvuorossa. Lääkehuoneen kameravalvonta.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Jokainen on tietoinen omasta vaitiovelvollisuudestaan ja toimii sekä töissä, että vapaa-ajalla sen mukaisesti. Tietosuojapapereita ei jätetä mihinkään, mistä ulkopuolinen voisi ne saada käsiinsä. Toimistossa tietosuojajätekeräys. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-kurssin vuosittain.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Esihenkilö huolehtii, että yksikössä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Järjestää työntekijöille vuosittain koulutuksia. Vastaa palvelun laadusta, jota varten saa tärkeää informaatiota palautekyselyistä, joita tehdään 2x vuodessa. Juttelee asukkaiden ja läheisten kanssa, jolloin saa informaatiota siitä, miten hoivan laatu koetaan. Tekee yhdessä henkilökunnan kanssa tarvittavia kehitystoimenpiteitä, jotta hyvä hoiva toteutuu.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit:

Kiinteistönhuolto vastaa ulkoalueiden kunnossapidosta, niin, että asukkaiden, läheisten ja henkilökunnan on turvallista siellä liikkua. Kaikki työntekijät ovat vastuussa siitä, että sisätiloissa kulkuväylät ovat esteettömiä, lattioilla ei ole mitään niin, että ne olisivat tulleet liukkaiksi. Asukkaille annetaan heidän tarvitsemansa tuki turvalliseen liikkumiseen, apuvälineiden hyödyntäminen.

Tiedottamiseen liittyvät riskit:

Huolellinen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään asukkaista, raportin antaminen aina vuoronvaihdoissa. Tiimipalavereista ja kuukausikokouksista paperinen versio nähtävillä, sekä tallennetaan yksikön N-asemalle.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, 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 yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikais-hoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

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

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan, tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään paperiselle lomakkeelle, joita löytyy hoitajien toimistosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Add-systems-järjestelmään. 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. Myöhemmin tiimipalaverissa pohditaan, onko aiemmin esiintyneitä poikkeamia edelleen

esiintynyt, vai onko ne voitu ennaltaehkäistä. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyy hoitajien toimistosta, kansiossa "Työterveyshuolto sekä työsuojelu" Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, tiimipalaveri viikoittain ja kuukausikokous kerran kuussa. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakkaille kertomalla tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Villa Koivulan suunnitelma on tehty siten, että olemme ottaneet palaverissa käsittelemään omavalvonnan osia, keskustelleet ja kirjanneet ajatuksia paperille, joista esihenkilö on sitten koostanut valmiin suunnitelman, jota on käyty läpi palaverissa ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus myös lukea suunnitelma.

Yksikön esihenkilö

Yksikön esihenkilö: Tiina Tervonen

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Villa Koivulan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön tuloaulassa, viranomaiskansiossa sekä yksikön internet-sivuilla. Asukkailla on halutessaan saada suunnitelma luettavaksi, vaikka omaan huoneeseen.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

hoivasuunnitelmat tehdään palvelutarpeen pohjalta ja niitä päivitetään aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa sekä vähintään puolen vuoden välein, josta huolehtii omahoitajat. Käytössä on Rai-arviointi, MNA-ravitsemusarviointi ja tarvittaessa MMSE-muistitesti.

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 laatii asukkaan omahoitaja yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa ja päivittäminen tehdään 6kk välein omahoitajan toimesta (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Fysioterapeutti arvioi ja seuraa asukkaiden toimintakykyä kuntoutusta tehdessään ja tekee vuosittain fyysisen toimintakyvyn testin niille asukkaille, joiden kanssa se onnistuu.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Meillä Villa Koivulassa on käytössä asukkaiden elämäkaarilomake, johon asukkaat voivat kirjata asioita siitä millaista elämää he ovat tavanneet elää, mitä mielenkiinnon kohteita heillä on ja miten he haluaisivat elää täällä meillä. Asukkaiden kanssa käydään myös jatkuvasti keskustelua siitä mitä toiveita heillä on arjen suhteen, myös kaksi kertaa vuodessa toteutettavissa asukastyytyväisyys kyselyissä heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin.

Itsemääräämisoikeus pyritään muistamaan jokaisella kerralla, kun kohtaamme asukkaan, arjen pienissä tilanteissa, kuten esimerkiksi: haluaako asukas nousta muiden joukkoon vai haluaako tällä kertaa olla omassa huoneessa, haluaako asukas maitoa vai piimää, haluaako asukas katsoa televisiota, haluaako osallistua jumppatuokioon jne.

Tilanteissa, joissa asukas ei enää pysty tuottamaan puhetta ja kertomaan siitä mitä toiveita ja ajatuksia heillä on, nousee tärkeään rooliin mahdolliset läheiset, joilta voi saada tietoa siitä, mistä asukas on aiemmin pitänyt tai onko asukas esittänyt toiveita elämän viime vuosia varten. Hoitajien luovuus ja kehonkieli on myös tärkeä osa kommunikointia näissä tilanteissa. Esimerkiksi kuvallinen ilmaisu, viittomat jne.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoittamispäätökset tekee aina lääkäri ja ne ovat voimassa kolme kuukautta kerralla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan 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. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Muistutuksessa ilmenneet asiat käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa, keskustellaan mitkä asiat ovat johtaneet tapahtuneeseen ja miten toimimme jatkossa paremmin.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaan ja hänen läheisensä osallisuus otetaan huomioon jo siinä vaiheessa, kun asukas on muuttamassa Villa Koivulaan. Yksikköön tutustumisen yhteydessä kerrotaan toiminnasta ja kuunnellaan jo silloin asukkaan/ läheisen toiveita ja ajatuksia siitä, millaisia odotuksia heillä on asukkaan uutta kotia kohtaan.

Asukkaan täyttämää elämäнкаarilomaketta hyödynnetään palvelun suunnittelussa, jotta asukas voisi saada yksilöityä, juuri hänelle sopivaa hoivaa yksikössämme. Hoivan laadun ja jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että asukkaalta ja hänen läheisiltään kysellään mielipidettä siitä, miten olemme onnistuneet säännöllisesti. Omahoitajat ovat aktiivisesti (vähintään 1krt/kk) yhteydessä läheisiin ja toimivat viestintuojana muulle henkilöstölle.

Yksikössämme ei ole erillisiä vierailuajkoja, vaan läheiset ja asukkaan tärkeät ihmiset ovat aina tervetulleita vierailulle, mikäli asukas itse haluaa. Haluamme, että yksikössämme vallitsee avoin ilmapiiri, että sekä asukkaat että läheiset uskaltavat tulla juttelemaan henkilökunnan kanssa mistä asiasta tahansa.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Laadimme vuosittain kehittämissuunnitelman palautteiden perusteella ja toimitamme sen myös aluepäällikön nähtäväksi.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Henna Lammi

Sosiaaliasiavastaava

Puhelin 06-4154111 (vaihte)

Puhelinajat:

Maanantaisin 12.30-14.00

Tiistaisin, keskiviikkoisin ja

torstaisin 8.30-10.00

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sama kuin kohdassa a)

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä Villa Koivulan tuloaulassa olevalla ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiavastaavan 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: 0951101200, ma-ke 9-12, to 12-15, pe 9-12

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Pohdimme Villa Koivulan toimintaa asukkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukemisen näkökulmasta henkilöstöpalaverissa 24.7.2024:

Villa Koivulassa jokaisella eri ammatin edustajalla on tärkeä rooli asukkaan hyvinvoinnin ja kuntoutusta tukevan toiminnan edistämässä.

Sairaanhoitajan rooli näkyy erityisesti siinä, että asukkaiden lääkehoito on tarkoituksenmukainen ja sitä on säännöllisesti tarkistettu lääkärin kanssa. Lääkehoidon vaikutusta seurataan ja esimerkiksi mahdollisiin sivuvaikutuksiin reagoidaan, ettei asukkaiden toimintakyky ja hyvinvointi kärsi lääkityksen vuoksi. Sairaanhoitajalla yhdessä muun henkilöstön kanssa on kokonaisvaltainen kyky huomata asukkaiden voinnissa tapahtuvia muutoksia ja ammattitaito reagoida niihin.

Lähihoitajan, geronomin ja hoiva-avustajan roolissa hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta näkyy kuntouttavana työotteena: asukasta otetaan mukaan kaikkeen mihin hän vielä pystyy, ei tehdä asioita puolesta vaan asukkaan kanssa yhdessä. Tarjotaan mielekästä toimintaa hyvän perushoidon ohella, ulkoillaan, liikutaan, muistellaan, lauletaan jne.

Fysioterapeutin roolissa korostuu erityisesti kuntoutusta tukeva toiminta. Fysioterapeutin työnkuvaan kuuluu ryhmä- ja yksilöohjattua aktiivista toimintaa asukkaiden kanssa, joka tukee asukkaan pärjäämistä päivittäisissä toiminnoissa sekä liikuntakyvyn säilyttämisessä mahdollisimman pitkään.

Omahoitajan rooli on olla omien asukkaidensa paras asiantuntija, tuoda muulle henkilökunnalle tietoon, mistä juuri ko. olevan asukkaan hyvinvointi koostuu, mistä hän on pitänyt ja mitä toiveita hänellä on omaa hoivaa ja huolenpitoaan kohtaan.

Läheisten rooli on hyvin merkittävä. Asukkaiden hyvinvointia lisää, jos hänelle tärkeät ihmiset osallistuvat hänen elämäänsä edelleen ja tätä haluamme henkilöstön kanssa tukea. Villa Koivulassa ei esimerkiksi ole erillisiä vierailuajkoja vaan läheiset ovat aina tervetulleita, jos asukas niin haluaa. Keskustelemme avoimesti ja otamme läheisten huomiot ja toiveet huomioon.

Yhteistyökumppaneiden rooli on osa asukkaidemme arkea, seurakunta, vapaaehtoiset, kaverikoirat jne. tuovat suurta iloa asukkaiden arkeen vierailuillaan ja näin ollen vahvistaa asukkaiden hyvinvointia ja kuntoutusta. Villa Koivulassa järjestetään myös vuosittain asukkaille erilaisia juhlahetkiä, joissa yleensä on myös ulkopuolisia esiintyjä rikastuttamassa elämää.

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

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksivälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolen vuoden välein. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa huomioimme mm. asukkaan mielialaa, toimintakykyä, hygieniää, ravitsemusta, erittämistä, kipua, ihon kuntoa, turvallisuutta.

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)

Villa Koivulan ruoan toimittaa Attendon Lappajärven keskuskeittiö. Ruoka toimitetaan yksikköön kylmätoimituksena kolme kertaa viikossa. Villa Koivulassa ruoan kuumennuksesta ja esille laitosta vastaa hoitoapulaiset. Ruokahuollosta vastaavina Villa Koivulassa toimii Suvi Leppälä sekä Sari Takala. Hoitotyön puolelta ravitsemusvastaavana toimii fysioterapeutti Johanna Saari.

Ruokailuajat Villa Koivulassa ovat:

Aamupala 7-9 (tarpeen mukaan yöhoitaja voi antaa aamupalan jo aiemminkin)

Lounas 11.30

Päiväkahvi 13.30

Päivällinen 16.30

Iltapala 19-21 (yöhoitajalla mahdollisuus antaa myöhäisiltapalaa)

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Villa Koivulaan on valittu hygieniavastaava, joka osallistuu hyvinvointialueen yhteisiin hygieniainfoihin ja tuo tuoreimman tiedon asioista yksikköön. Hygieniavastaava tekee myös tarkastuksia hoitajille sekä keittiöhenkilökunnalle, ettei työntekijöillä ole sormuksia, kelloja tai muita koruja tai ettei ole kynsilakkaa ja rakennekynsiä, myös käsien ihon kuntoa tarkkaillaan. Hyvästä käsihygieniasta keskustellaan säännöllisesti myös yhteisissä palaverissa. Myös asukkaiden läheisiä neuvotaan mistä löytyy käsienvesupisteet tarvittaessa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan järvipohjanmaan sotekeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Villa Koivulassa on myös suun hoidon vastuuhenkilö, joka tekee asukkaiden suun tarkastuksen säännöllisesti.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaiden kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön omalääkäri sekä järvipohjanmaan sotekeskus. Lääkärinkierto on Villa Koivulassa kerran kuukaudessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yhteistyötä tehdään myös paikallisen kotisairaalan kanssa, esimerkiksi jos on tarpeen toteuttaa suonensisäisiä hoitoja.

Kiireellinen sairaanhoito: Alueemme kiirevastaanotto on järvipohjanmaan sotekeskuksessa arkisin: 8-18 ja viikonloppuisin sekä arkipyhäisin 10-16, muina aikoina Seinäjoen keskussairaalassa. Hoitaja tekee aina asukkaasta lähetteen, josta ilmenee, minkä vuoksi asukas on lähetetty kiirevastaanotolle/päivystykseen sekä ajantasainen lääkelista. Hoitoon lähettämisestä on tehty ohje, joka löytyy Villa Koivulan perehdytyskansiossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112 ja saadaan sieltä lisäohjeita, kuinka toimimme. Ilmoitamme asiasta asukkaan läheisille, heidän kanssaan sovittun tavan mukaisesti. Henkilökunta tiedottaa asiasta aina myös yksikön esihenkilöä.

b) Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Lääkityksen jatkuvaa arviointia tekevät kaikki yksikön hoitajat, jotka tiedottavat havainnoistaan sairaanhoitajaa. Hän tuo sitten oleelliset asiat lääkärin tietoon lääkärinkierrolla tai akuuteissa asioissa on yhteydessä puhelimitse. Verikokeita otetaan lääkärin määräämänä sekä vuosittaiset laboratoriotestit automaattisesti. Verensokeriseuranta toteutetaan 1x/vko, asukkaan suihkupäivänä. Lisämittauksina tehdään lääkärin määräämät tarkemmat seurannat. Verensokeriseuranta toteutetaan insuliinidiabeetikoilla päivittäin. Mikäli käytössä on lyhytvaikutteinen ateriainsuliini, mitataan verensokeri ennen jokaista ateriaa. Asukkaat punnitaan 1x/kk. Jokainen yksikön hoitaja on vastuussa jatkuvasta arvioinnista liittyen asukkaan vointiin ja velvollinen toteuttamaan säännölliset mittaukset.

Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan lääkehoidosta seuraavia asioita:

- * Avun tarve lääkkeiden ottamisessa'
- * Mahdollinen lääkekielteisyys
- * Lääkeaineallergiat
- * Lääkityksen vaikutuksen arviointi
- * Lääkehoidon arviointi
- * Poikkeukselliset lääkkeenantoajankohdat

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäri Leena Uusitalo ja sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Siru Hemminki

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön esihenkilö sekä sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen Siru Hemminki, sairaanhoitaja Amk, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Leena Uusitalo

Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteutuksesta, seurannasta ja henkilökunnan osaamisen varmistamisesta. Sairaanhoitaja tekee lääketilaukset ja on yhteyshenkilö yhteistyöapteeettiin. Sairaanhoitaja on mukana lääkärinkierroilla ja huolehtii siellä mahdollisesti tulevat lääkemuutokset asukkaille sekä informoi muutoksista muuta henkilökuntaa. Äkillisesti tulevat lääkemuutokset hoitaa lääkeluvallinen lähihoitaja, jos sairaanhoitaja ei ole paikalla.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty/nimetyt lääkevastaavat, joiden vastuulla on asukkaiden lääkehoito sen vuoron osalta.

Lääkeluvattomat eivät voi toimia lääkevastuuvuoroissa.

Asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma käydään säännöllisesti läpi lääkärinkierron yhteydessä lääkärin ja sairaanhoitajan toimesta.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme yhteistyötä järvi-pohjanmaan sote-keskuksen kanssa, mm. hammashoito, äkillinen sairaanhoidollinen tarve, suunnitellut toimenpiteet, kotisairaala, laboratorio jne. Kun asukas lähtee asioimaan esimerkiksi päivystyksessä asukkaan mukaan laitetaan suljettuun kirjekuoreen hoitajan lähete, jossa hoitoa vaativa ongelma kuvataan, sekä kerrotaan asukkaan perus toimintakyky sekä ajantasainen lääkityslista.

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 sopimuksen mukaisuutta.

Villa Koivulan alihankkijat:

Siivous ja jätehuolto: Lassila ja Tikanoja

Kiinteistöhuolto: Coor/ Tallbacka Oy

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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

- Yksikön hoitohenkilöstön mitoitus ympärivuorokautisessa asumisessa on 0.65 ja yhteisöllisessä asumisessa 0.3
- Yksikön esihenkilö on Tiina Tervonen, joka on koulutukseltaan lähihoitaja/ Geronomi Amk
- Yksikössä on 1 sairaanhoitaja, 7,5 lähihoitajaa, 1 geronomi, 1 fysioterapeutti sekä hoitoalan ammattiin omaavia sijaisia tuntityöntekijöinä.
- Avustavaa henkilökuntaa on 1.6 hoitoapulaisen verran sekä tarpeen mukaan tuntityöntekijä.
- Lisäksi yksikössä on neljä kansainvälistä työntekijää, jotka opiskelevat oppisopimuksella lähihoitajiksi.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdaksi yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, 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 työntekijähauun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä

poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Omahoitajuuteen perehdyttämistä mietimme yhdessä henkilöstön kanssa palaverissa 6.8.2024. Omahoitajuuteen uusi työntekijä perehdytetään kertomalla mitä omahoitajan työtehtäviin kuuluu, omahoitajan työnkuva on avattuna myös perehdyttämiskansiossa. Kerrotaan asukkaan asiat tarkasti sekä käydään läpi ohjeistus, miten usein läheisiin tulee pitää yhteyttä. Kun omahoitaja on oppinut tuntemaan oman asukkaansa hyvin, on hänen vastuullaan tuoda asioita muun henkilöstön tietoon, esimerkiksi jos läheiset ovat antaneet palautetta tai asukas itse on esittänyt joitakin toiveita.

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

Villa Koivula toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 46 asukashuonetta. Alakerrassa 25m² kokoisia ympärivuorokautisen hoivan asuntoja ja yläkerrassa 31m² kokoisia yhteisöllisen asumisen asuntoja. Yhteisöllisen puolen asunnoissa on omat keittiöt. Asukkaat saavat kalustaa ja sisustaa huoneet haluamallaan tavalla.

Sekä ala- että yläkerrassa on tilavat ja viihtyisät oleskelutilat, olohuone, ruokasali ja takkahuone. Molemmissa kerroksissa on myös kahteen suuntaan avautuvat katetut terassit/ parvekkeet. Yksikön molemmissa kerroksissa on yhteinen sauna ja pesuhuone.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja esteettömät kulkuväylät. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

- Asiakashuoneissa ylläpitosisivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan ostopalveluna
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Hälytykset tulevat alakerran hoitajan puhelimeen ja jos hälytykseen ei siitä puhelimesta vastata, siirtyy se toisen hoitajan puhelimeen. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikön ulko-ovi on auki 7.00-20.00 ja lukittuna 20.00-07.00. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall
fi.huolto@tunstall.com
0103201692

Turvallisuusvastaava Joni Räisänen
joni.raisanen@attendo.fi
045-6991690

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Tämä löytyy yksikön perehdytyskansiosta.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Fysioterapeutti Johanna Saari, 045-6991690

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät turvallisuuskansiosta hoitajien toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, 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 tietosuojan 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

Tiina Tervonen
tiina.tervonen@attendo.fi
044-4940310

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

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


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

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi
Yksikkömme on valmistunut vasta keväällä 2024 ja olemme muuttaneet asukkaiden kanssa Attendo Mäntytuulesta kesäkuussa 2024, joten tälle vuodelle, emme ole vielä tehneet kehittämissuunnitelmaa. Kun saamme loppuvuodesta tyytyväisyyskyselyn tulokset Villa Koivulasta, teemme niiden pohjalta kehittämissuunnitelman ensi vuodelle.

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Alajärvi 7.8.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	TIINA TERONEN