

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo kotihoito Hämeenlinna



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	37
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	47
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	49
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	51

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy _____ Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue _____

Kunnan/kuntayhtymän nimi Hämeenlinna _____

Attendo-kotihoidon yksikkö

Nimi Attendo kotihoito Hämeenlinna _____

Katuosoite Suomen kasarmi 11 _____

Postinumero 13100 _____ Postitoimipaikka Hämeenlinna _____

Esihenkilö Riikka Sipilä _____

Puhelin 044 494 4943 _____ Sähköposti riikka.sipila@attendo.fi _____

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Riikka Sipilä, riikka.sipila@attendo.fi, p. 044 4944943.

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Muu sosiaalihuollon palvelu, kotihoidon tukipalvelut, asiakaspaikkamäärä 370.
Iäkkäiden kotihoito, asiakaspaikkamäärä 200.

Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito, asiakaspaikkamäärä 20.

Yhteisöllinen asuminen Attendo Puistomäki 60 asiakaspaikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

30.9.2024

Ilmoituksenvarainen toiminta



Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotipalvelu

Kodinhoitoapu- vanhukset: 90 asiakaspaikkaa

Kodinhoitoapu- kehitysvammaiset: 10

Kodinhoitoapu- mt-kuntoutujat: 10

Kodinhoitoapu- päihdekuntoutujat: 10

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

16.10.2013

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekeilta: Apteekki Tavastila, Attendo Puistomäessä Tori-apteekki
- Etähoidonpalvelu: Suvantocare
- Lääkeannostelurobotit: Evondos
- Turvapuhelimet: Addsecure
- Lääkehuoneen kameravalvonta Securitas
- Autojen huollot Vianor Oy
- Hygienia- ja toimitotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Kauppapalvelutuottaja Hämefood, K-Manu
- Pesulalaitteet Attendo Puistomäki: Electrolux Professional Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto Attendo Puistomäki: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoida ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi esihenkilölle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Hankintapalveluiden toimesta toimittajayhteistyön sujuvuutta ja saatuja palautteita ja reklamaatioita käsitellään säännöllisin palaveroin ostopalveluiden tuottajien kanssa, jolloin yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sekä sovittuja vaatimuksia ja laatukriteerejä voidaan tarkentaa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotihoidon asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kotihoi-dossa oikealla tavalla.

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osal-listamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yh-teistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omaavontasuunnitel-man laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Riikka Sipilä, riikka.sipila@attendo.fi, 044 494 4943

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten kotihoidossa seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvalli-suuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavonta-suunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikön kuukausipalavereissa. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kotihoidon omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

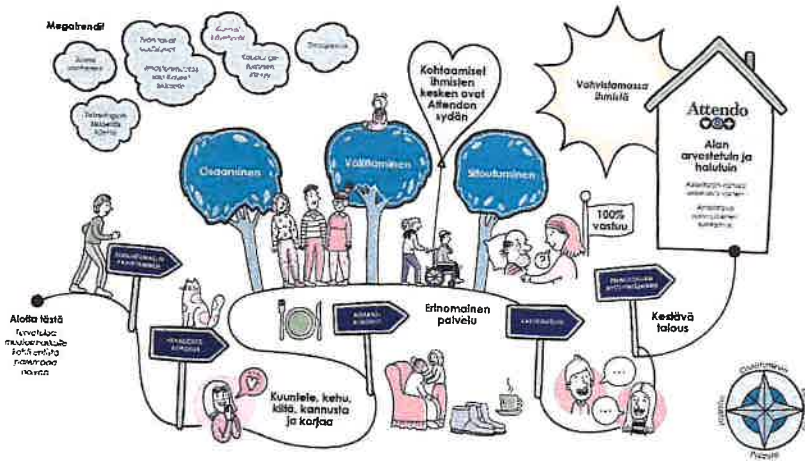
Kotihoidon ajantasainen omaavontasuunnitelma on nähtävissä Attendo kotihoito Hämeenlinnan ja Attendo Puistomäen nettisivuilla, sekä on molempien yksiköiden toimistolla luettavana.

Laadittu pvm. 10.10.2024 Tarkistettu pvm. 11.10.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Meillä on unelma: haluamme olla alan arvostetuin ja halutuin yhtiö Suomessa. Olemassaolomme ja toimintamme tarkoituksena on olla ”Vahvistamassa ihmistä”, millä tarkoitetaan sitä, että kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti ja tuemme hänen mahdollisuuttaan elää omannäköistä, täyttä elämää. Kohtaamiset ihmisten kesken ovat yhtä kuin Attendon toiminnan sydän.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

Yhteinen tehtävämme on olla vahvistamassa ihmistä. Arvomme, eettiset periaatteet sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme, myös muutosmatkan, perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Vanhuspalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystieteiden lae

Mikä on kotihoidon toiminta-ajatus?

Attendo kotihoito Hämeenlinna tuottaa kotihoidon palveluita; kotipalvelu, kotisairaanhoido, arviointi- ja kotiutushoitoa, sekä kotihoidon tukipalveluita osana kotipalvelua, Myllymäen ja Kaurialan kaupunginosissa. Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakkaita toiminta-alueella on noin 160. Asiakkainamme on ikääntyneitä henkilöitä, kehitysvammaisia, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia.

Attendo Puistomäessä, osoitteessa Kettumäentie 1, tuotamme yhteisöllisen asumisen palvelua. Yhteisöllisen asumisen palveluun kuuluu kotihoito, erilaiset tukipalvelut ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämisen toimintaa (SKE). Jokaisen asiakkaan nähtävillä on kuukausittainen sosiaalisen kanssakäymisen edistämisen ohjelma, jonka sisältöön asiakkaat pääsevät vaikuttamaan asiakasraadissa. Puistomäessä on mahdollisuus myös yhteiseen ruokailuun.

Toiminta-ajatuksenamme on turvata asiakkaillemme mahdollisimman itsenäinen, mielekäs ja turvallinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka.

Tarjoamme hoitoa/hoivaa ja palvelua asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet ja voimavarat huomioiden. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote. Päämääränämme on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama yksilöllinen hoito perustuu asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalle, ja tämän toiveesta asiakkaan läheisille, mahdollistetaan osallisuus hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan, toteutukseen ja arviointiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen - ohjaavat toimintaamme kaikessa, mitä teemme. Arvomme näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaaminen: pyrimme aina ymmärtämään jokaisen ihmisen tarpeita ja toiveita. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan. Pienet asiat ovat ratkaisevia: pidämme huolta niistä. Kehitämme ja otamme opiksi: näemme ratkaisuja, emme ongelmia.

Sitoutuminen: kun tulen tietoiseksi, tulen vastuulliseksi. Meillä on tekemisen meininki: pidämme lupauksemme ja tartumme toimeen ripeästi. Teemme aina työmme mahdollisimman hyvin. Olemme ylpeitä työstämme ja siitä, että olemme attendolaisia.

Välittäminen: saamme ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta ja autamme asiakkaitamme elämään omannäköistä, täyttä elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Attendo kotihoito Hämeenlinnan yksikössä noudatamme toiminnassamme Attendo Oy:n arvoja. Huomioimme toiminnassamme Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen toimintaperiaatteet.

Osaaminen: tunnistamme ja ymmärrämme asiakkaidemme tarpeet ja voimavarat. Vastaamme tarpeisiin ammattitaidolla ja oikea-aikaisesti. Teemme laatutyötä ja jaamme tulokset avoimesti. Kehitämme ja kehitämme jatkuvasti.

Sitoutuminen: toimimme palvelulupauksemme ja asiakkaalle laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti. Sitoudumme tilaaja-asiakkaan kanssa sovittuihin sopimuksiin ja käytänteisiin. Täyttymyksen tunteen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittäminen: arvostamme asiakkaitamme ja tuemme ihmistä auttamaan itse itseään yksilöllinen tilanne ja omat voimavarat huomioiden. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja luomme turvallisuuden tunnetta tukevaa ilmapiiriä. Mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömmme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. ASKO-valmentajamme yhdessä esihenkilön kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asukkaidemme läheisten kanssa.

Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, joka ylläpitää hyvää ja rakentaa keskustelua asiakaskokemuksen, kohtaamisten ja palautetaitojen äärellä. ASKO-valmentaja järjestää kvartaaleittain ASKO-keskusteluja, joilla pyritään vahvistamaan työyhteisön keskustelukulttuuria käsittelemällä mm. hyviä kohtaamisia ihmisten kesken, palautteen antamista ja vastaanottamista.

Tämän lisäksi kehittämistehtäviä hoitaa johtaja tarvittaessa henkilöstöstä osoittamiensa henkilöiden kanssa. ASKO-kehittämisen tavoitteena on arvojen ja asiakkaan ja läheisen näkökulman jalkautuminen yksikön arkeen. Kuukausittaisissa palavereissa sekä arjen toiminnassa käydään arvokeskustelua eri aiheisiin liittyen.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Mielekästä arkea

Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

Todennettua hyvinvointia

Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin toimin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta

Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

Jatkuvaa kehittymistä

Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä
- jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimuksenmukaisuutta-osioista:

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

- lunastaa asiakaslupaukset
- tunnistaa toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet, riskit ja mahdollisuudet
- vahvistaa toimijoiden osallistumista ja laatuosaamista
- tukea hyvien käytänteiden leviämistä.

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. Attendon johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä siitä, että meillä on selkeät ohjeet ja menettelytavat omavalvontaan, ja käytösämme on tarvittavat resurssit turvallisuuden ylläpitämiseen. Johto myös varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että kaikki ovat tietoisia omasta roolistaan turvallisuuden varmistamisessa. Jokaisen kotihoidon työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien **riskien tunnistaminen on osa joka päivästä arjen työtämme**. Jokaisella meillä on **eettinen ja lakisääteinen vastuu** tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössä ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

Kotihoidon esihenkilö vastaa, että henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio/Attendo Puistomäki
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma – mikä tämä on?
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentelyohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen

- Poikkeailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotihoidon toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 27.3.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta

4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kotihoidon henkilökunnalla on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat: päivittäiset keskustelut sekä säännölliset kuukausikokoukset ja viikkopalaverit esihenkilön ja työyhteisön kanssa, päivittäiskirjaamiset, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset, vuosittaisten riskienarviointien ja työterveyshuollon työpaikkaselvitysten kautta.

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Tällaisia väärinkäytöksiä tai rikkomuksia saattavat olla esimerkiksi työntekijän petollinen, epärehellinen, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/anna-palautetta) tai yksikön palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kuvaus miten hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Jokainen kotihoidon työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraportin IMS- järjestelmään, joka löytyy työntekijän puhelimesta ja toimiston tietokoneelta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen annetaan perehdytyksessä ja kirjallinen ohje löytyy toimistolta ja tai Teams kanavalta. Neuvoa saa myös työyhteisöltä ja esihenkilöltä.
- Kotihoidon laatukoordinaattori, tiimin sairaanhoitaja (lääkepoikkeamat) ja esihenkilö poikkeamasta riippuen käy läpi ja hyväksyy kirjatut poikkeamat IMS-järjestelmässä
- Poikkeamat käsittelemme kotihoidon kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Kotihoidon aluekokouksessa esihenkilöiden kesken käsitellään kvartaaleittain koko kotihoidon poikkeamat.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotihoidon kuukausipalaverimuistioon. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille kotihoidon yksiköille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistioon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti toimintaan.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle asiasta riippuen, joko henkilökohtaisesti tai yksikölle yhteisesti.

Käytössä on viikkotiedote, johon yksikönjohtava kokoaa ajankohtaiset asiat.

Yksikön yhteiset palaverit pidetään säännöllisesti kerran kuukaudessa ja ne dokumentoidaan muistioon, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote.

Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Asiakas- ja läheiskirjeet jaetaan kaksi kertaa vuodessa ja niissä tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Läheistenilta järjestetään kerran vuodessa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

Miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asiakkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotihoidon alkamisesta. Suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle viimeistään kuukauden kulluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asiakkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asiakaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistaessa asiakkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asiakkaidemme hyvinvointia seurataan kotihoidossa hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään puolivuositain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asiakastasolla asiakaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asiakkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

Asiakasta hoitava omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Hoitotiimin jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden suunnitelmiin, ja ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Jokainen työntekijän vastuulla on toimia suunnitelman mukaisesti. Omahoitaja ja /tai alueelle nimetty sairaanhoitaja seuraavat hoidon toteutumista. Asiakasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Asiakkaista 92–100 % on osallistuneet RAI-arviointiin.

Muita toimintakyvyn arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat MMSE (muistitesti), GDS (geriatrinen depressioasteikko) sekä RAI-mittarin yhteydessä tehtävä MNA (ravitsemustesti)

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotihoidon esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Yksikön fysioterapeutti laatii tarvittaessa asiakaskohtaisesti fysioterapeutin kuntoutussuunnitelman.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

RAI-arviointia ja toteuttamissuunnitelmaa tehdään niin omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Läheisyhteistyöstä vastaa ensisijaisesti alueen sairaanhoitaja tai omahoitaja.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun hoitosuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Hoitosuunnitelman muutoksista vastaavat omahoitajat ja sairaanhoitajat. Asiakkaiden kotona olevasta asiakaskansista löytyy ajantasainen hoitosuunnitelma, joka ohjaa asiakaskäyntien kulkua ja tarvittavia toimenpiteitä. Jokaisella hoitajalla on käynneillä velvollisuus lukea ja toimia asiakkaan hoitosuunnitelman mukaan. Laadukkaan hoitosuunnitelman ja päivittäisten kirjauskäytänteiden kehittämiseen järjestetään yksikössä koulutusta.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten yksikössäne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimitaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

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 RAI – toimintakyvynarviointiin ja palveluiden suunnitteluun sekä sen toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Kotihoidon toimintaympäristö on erityisen haasteellinen itsemääräämisoikeuden suhteen. Toimitaessa asiakkaiden kodeissa, hyvin yksityisellä alueella, asiakkaan tahtoa kunnioittaen sekä hoidon saatavuus ja riittävyys turvaten, aiheuttaa usein sekä käytännön, että eettisiä haasteita. Asiakkaan kotiin mentäessä on kunnioitettava asiakkaan omia arkirutiineja ja toimintoja, jolloin asiakkaalta tulee saada suostumus toimintaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä avusta, mutta näissä tilanteissa kotihoidon työntekijällä on velvollisuus arvioida asiakkaan todellista toimintakykyä ja avuntarvetta ja tarvittaessa olla yhteydessä omaisiin, palveluohjaukseen ja/tai hoitavaan lääkäriin. Asiakasta voidaan kotihoidossa neuvoa ja ohjata, mutta kotihoidon asiakas tai hänelle nimetty edunvalvoja (hänelle annetuin valtuuksin) tekee päätökset itseään koskeissa asioissa. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa. Henkilöstöä kannustetaan keskustelemaan avoimesti asiakkaan ja läheisten kanssa esiintyvistä haasteellisista tilanteista. Myös työyhteisössä on hyvä pohtia säännöllisesti sekä vaihtoehtoisia toimintatapoja, että käydä eettistä keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskien. Työntekijöille vahvistetaan ajatusta, että arjen pienillä toimilla voidaan käytännössä helposti vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

- **Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen:** annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen
- **Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:** kirjaamme asiakkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asiakkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea
- **Muistisairausoireet:** kirjaamme asiakkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen
- **Liikkuminen:** kirjaamme, mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asiakas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

- **Puhtaus ja pukeutuminen:** kirjaamme asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin
- **Syöminen ja juominen:** kirjaamme asiakkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne.
- **Sosiaalisuus:** kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asiakas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä
- **Mielihyvän/ -pahan kokeminen:** kirjaamme, mitkä asiat tuovat asiakkaalle mielihyvää/-paha, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat
- **Ulkoilu ja aktiviteetit:** kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen
- **Nukkuminen:** kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asiakkaan oma vuorokausirytmä, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet.
- **Lääkehoito:** huomioimme, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkähoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.
- **Asiointi ja palvelut:** kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, kauppa hankinnat, minkälaista apua asiakas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Miten asiakkaan lääkäri, apteekki, kodinhoito, pyykkihuolto, siivous jne
- **Kuolema:** kirjaamme asiakkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asiakas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa

Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen.

Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen. Asiakasta voidaan kotihoidossa neuvoa ja ohjata, mutta kotihoidon asiakas tai hänelle nimetty edunvalvoja (hänelle annetuin valtuuksin) tekee päätökset itseään koskevissa asioissa. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Henkilöstön ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesti ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta löytyy intrasta ja Valosta.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotihoidon henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli kotihoidon asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus kotihoidon vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

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

Asiakkaiden ja läheisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai läheisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?
Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheisteniloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen

palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan IMS-järjestelmään, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakkailla ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa (jos yksikössä sellaisia on).

Asiakkaiden ja omaisten palautetta otetaan vastaan jatkuvasti erilaisten palautekanavien avulla. Päivittäisen toiminnan laatua koskevat palautteet otetaan käsittelyyn välittömästi, ja toimintaa sopeutetaan tarvittaessa korjaavaan suuntaan saadun palautteen perusteella. Saatua palautetta seurataan laatujärjestelmän avulla ja laajemmin ilmeneviin laadun poikkeamiin voidaan puuttua mm. yksikkökohtaisella ohjeistuksella ja koulutuksilla.

Omahoitajat ovat ohjeistettu sopimaan asiakkaan ensisijaisena läheisen kanssa sopivasta tavasta ja aikataulusta kuulumisten vaihdon suhteen. Omahoitajan puhelinnumero löytyy asiakkaan kotoa kotihoidon kansiosta. Tavoitteena on vahvistaa kotihoidon henkilöstön ja asiakkaan läheisten yhteistyötä, ja osallistaa asiakasta ja läheisiä yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Vuosittaisen asiakaspalautteen mukaiset laadun kehittämistoimet kirjataan yksikön toiminta- ja/tai kehittämissuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan.

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 ja kehittämässä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle. Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa Attendon toimesta.

Kaikki palaute käsitellään toimintayksikön sisäisissä kokouksissa, dokumentoidaan ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Vastuhenkilö palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on johtaja, joka vie myös saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin yritystasolla. Kiireellistä reagoitua vaativissa palautteissa korjaaviin toimiin ryhdytään välittömästi.

Viimeisimmän **asiakastyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS: 50, vastaajia: 88

Viimeisimmän **läheistyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS: 0, vastaajia 16

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatuja palautteita hyödynnämme yksikkömme toiminnan laadun kehittämisessä, kehittämissuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista tulleita toimivia

käytänteitä. Yksikkömme esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija: Naukkarinen Olli, olli.naukkarinen@omahame.fi

Tilajakunnan johtava viranhaltija: Hintsala Anne, anne.hintsala@omahame.fi

Kotihoidon esihenkilö: Sipilä Riikka, riikka.sipila@attendo.fi, 044 4944 943

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalivastaavana toimii Satu Loippo; Voit ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestillä.

Takaisinsoittopalvelu: p. 03 629 3210 ma-to klo: 8:00-12:00.

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediasivestejä) p. 040 629 6190.

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi

Potilasasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai hoitoon, ole ensin yhteydessä suoraan sinua hoitaneeseen ammattilaiseen tai asioimasi palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään.

Jos tilanne ei selviä ja haluat potilasasiavastaavan apua, ota yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse tai sähköpostitse.

Voit myös jättää yhteydenottopyynnön tekstiviestillä.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin.

Potilasasiavastaavien sähköpostiosoitteet: kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 553 6901 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämässä 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 johtaja informoi aluepäällikköä. Yksikön johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen.

Yksikön johtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdyt muutokset toiminnassa käsitellään työyhteisön palaverissa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle, sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa palvelua antaneen yksikön lähijohtajan kanssa. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Muistutukset lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon (omahame@omahame.fi) josta ne välitetään eteenpäin.

Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman pian. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14vrk.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten kotihoidon palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta ja omista valinnoista arjessa. Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Kotihoidon jokaisella käynnillä arvioidaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Näiden arvioiden perusteella muokataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakkaan näköiseen hyvään elämään.

Asiakkaan luvalla kotihoito on yhteydessä omaisiin ja läheisiin voimien muuttuessa, jolloin voidaan asiakkaan toimintakykyä edesauttaa erinäisin keinoin; muun muassa fysioterapeuttikäynnein, päivätoiminnalla, vapaaehtoistoiminnalla tai muilla tukitoimilla. Omahoitaja ja tiimin sairaanhoitaja edesauttavat ja kannustavat asiakasta omatoimisuuteen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Attendo Puistomäen yhteisöllisen asumisen palvelun asiakkaille mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ala-alussa. Asiakkaille järjestetään mielekäästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Asiakkaan liikkumisella kotihoidossa ymmärretään arjen askareiden suorittaminen itsenäisesti tai tuetusti. Asiakkaita kannustetaan liikkumaan omien voimavarojensa ja toimintakyvyn rajoissa turvallisuusseikat huomioiden. Olemassa olevan toimintakyvyn tukeminen on helpompaa kuin

menetetyn toimintakyvyn palauttaminen. On tärkeää, että asiakkaan vähäinenkin osallistuminen päivittäisiin toimiin tukee toimintakykyä paremmin kuin passiivinen hoivan kohteena oleminen.

Toimintakyvyssä fyysisen liikkumisen ohella korostuvat myös kognitiivinen ja psykososiaalinen toimintakyky. Näitä kaikkia tuetaan arjen kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sairauden aiheuttamaa kognition laskusta johtuvaa toimintakyvyn heikkenemistä voidaan tukea paitsi lääkkein, myös asiakkaan osallistamisella arjen toimiin, muistelulla ja keskustelulla. Sosiaalisen toimintakyvyn haasteisiin vastataan mahdollistamalla asiakkaiden läheisten osallistuminen asiakkaan hoitoon, sekä kartoittamalla ja tarjoamalla sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistavia palveluita (päivätoiminta).

Psyykkisen toimintakyvyn ongelmissa tehdään tarvittaessa yhteistyötä alan asiantuntijatahojen kanssa. Ikääntyneen yksinäisyydestä johtuvien psyykkisten turvattomuuden tunteen ja yksinäisyyden helpottamiseksi tarjotaan ratkaisuja (mm. turvapuuhelinpalvelu, palvelutuntimäärän nostaminen vointikäyntejä varten).

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Yhteisöllisen asumisen palvelua tuottavassa Attendo Puistomäessä toimii ravintola Varpu, josta yksikön asiakkaat saavat halutessaan ostaa ruokahuollon palveluja. Ravintola on auki arkisin; aamiainen klo 8-9, lounas klo 11-12:30 ja päiväkahvi klo 14-14:30. Viikonloppuisin ja arkipyhinä asiakas saa ateriat keittiöltä valmiiksi pakattuna.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hänen palvelu- ja hoitosuunnitelmaansa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kotihoito avustaa asiakasta kauppatilausten kanssa ja ohjeistaa tarpeen mukaan tilaamaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisia tuotteita.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

iRAI-HC tuottamaa vertailutietoa hyödynnetään koko toiminta-alueen asiakkaiden ravitsemuksen toteutumisen arvioinnissa yksikön ravitsemusvastaavan, RAI-vastaavien ja yksikön johtajan yhteistyönä.

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. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Attendo Puistomäessä puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygienia- ja varmistamista ja kattaa ylläpitösiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniäkäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Kotihoidossa hyvistä hygieniäkäytännöistä huolehtiminen on osa asiakasturvallisuutta. Hygieniäkäytäntöihin tutustuminen on osa perehdytystämme.

Toimintamme ohjeistus nojaa Kanta-Hämeen Keskussairaalan ohjeistukseen hygieniäkäytännöistä potilastyössä. Ohjeistusta tulee sopeuttaa kotihoidon toimintaan sopivaksi. Kotihoidon hygienia- ja haasteet tulevat asukkaiden moninaisissa siisteys- ja hygieniäkäsityksissä, sekä ammatillisien vaateiden ja toimintaympäristön mahdollisuuksien yhteensovittamisessa.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein asia ja luo hyvän pohjan hygieniäkäytäntöiden toteuttamiselle. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektioista huolehtimisen, että suojainten oikean käytön. Infektio- ja leviämisen tunnistaminen ja leviämisen estäminen on osa kotihoidon työntekijän asiantuntemusta. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektio- ja leviämistä (erityisesti influenssa).

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kuvattuna asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Tarvittaessa ohjataan läheisiä hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioautien leviämistä (erityisesti influenssa).

Kotihoidossa on nimetty hygieniasta vastaava sairaanhoitaja Anna Kalliola, joka ohjaa kotihoidon henkilöstöä hygieniakäytännöissä. Hän saa ajankohtaista tietoa hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilöiltä, osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja tuo tiedon työyhteisöön.

Miten kotihoidon asiakkaiden siivous on järjestetty?

Kodin perus- tai suursiivouksesta sekä pakastimen sulatuksesta vastaa asiakas itse, hänen läheisensä tai yksityinen palveluntuottaja. Jos asiakkaan toimintakyky ei mahdollista päivittäisen kodinhoidollisten tehtävien tekemistä itsenäisesti, kotihoito toteuttaa ylläpitosiistimisiä mm. pyyhkii eritteet pinnoilta ja pesee tarvittaessa wc – tiloja, sijaa vuoteen, tiskaa asiakkaan käyttämät tiskit, ruokailu- ja keittiön työtasot siistitään ja roskat vievät ulos tarvittaessa. Jääkaappi siistitään säännöllisesti ja pilaantuneet ruoat hävitetään.

Attendo Puistomäen yhteisöllisen asumisen yksikössä asiakkaat voivat ostaa huoneiston siivousta yksikölle nimetyltä siistijältä.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yhteisöllisen asumisen yksikössä Attendo Puistomäessä yleisten tilojen siivouksesta vastaa yksikölle nimetty siistijä.

Miten kotihoidon pyykkihuolto on järjestetty?

Ensisijaisesti pyykinpesusta huolehtii asiakas itse, hänen läheisensä, yksityinen palveluntuottaja tai pesulapalvelu. Mikäli asiakas itse tai läheiset eivät kykene pyykkihuoltoon eikä tarjolla ole yksityisiä palveluntuottajia/pesulapalvelua, voidaan asiakkaan käyttö- ja liinavaatteista koostuva pyykki pestä asiakkaan pyykkikoneella kotihoidon käynnin yhteydessä.

Liinavaatteiden vaihdosta ja tuuletuksesta huolehtii ensisijaisesti asiakas itse, hänen läheisensä tai yksityiset palveluntuottajat. Kotihoito huolehtii liinavaatteiden vaihdoista vain akuuteissa tilanteissa (esim. tuhriminen, kastelu)

Yhteisöllisen asumisen yksikössä Attendo Puistomäessä asiakkaat voivat ostaa pyykkihuoltoa tukipalveluna yksiköstä. Pyykkitupaa voivat myös käyttää asiakkaat itse sekä asiakkaan omaiset.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty kodin puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Puhtaanapitoa ja pyykkihuoltoa tekevä henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty ohjeiden ja standardien mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilöt:

Attendo kotihoito Hämeenlinna alueesta vastaa hygieniahoitaja Mirja Kylmänen.

Hyvinvointialueen infektiolääkäreinä toimivat Janne Mikkola ja Pirjo Alho.

Attendo kotihoito Hämeenlinnan yksikössä hygieniayhdyshenkilönä toimii sairaanhoitaja Anna Kalliola.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla kotihoidon toimiston säännöllisestä ja asianmukaisesta siivouksesta ja siivoustyön laadunvalvonnasta.

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet

- tavanomaiset varotoimet
 - tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
 - tiedonkulun varmistaminen
 - käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
 - suojainten oikea käyttö
 - suojakäsineiden käyttö
 - aseptiset työtavat
 - veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
 - yskimishygienia
 - kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
 - pisaravarotoimet
 - wc-hygienia

Attendolla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti. Tarvittaessa konsultoimme epidemiatilanteessa hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Oheisista linkeistä pääsee tutustumaan Kanta-Hämeen keskussairaalan sivuilla oleviin tärkeimpiin toimintaamme ohjaaviin hygieniaohjeistuksiin.

<https://www.khshp.fi/ammattilainen/sairaalahygieniaohjeet/sairaalahygieniaohjeet-henkilostolle/>

[Tavanomaiset varotoimet](#)

[Kotiutumisen jälkeinen infektioiden seuranta](#)

[Käsihygienia- potilas- ja työturvallisuutta](#)

[Suojakäsineiden käyttö potilashoidossa](#)

[Suojainten käytöstä](#)

[Moniresistentin mikrobin kantaja ja kotisairaanhoito](#)

[Virtsarakon katetrointi](#)

[Desinfektioaineet](#)

Lisäksi hyödynnettäviä hygieniaohjeita

[ATK-laitteiden puhdistaminen](#)

[Cystofixin \(suprapubisen kystostooman\) käsittelyohje](#)

[ESBL-kantaja pitkäaikaishoitolaitoksessa](#)

[Hengityssuojaimen pukemishje](#)

[Hinkuyskärökote](#)

[Hoitoon liittyvät infektiot infektioluokat K-HKS:ssa](#)

[Ilma- ja pisaraeristys sekä kosketusvarotoimet](#)

[Influenssaepäily ensiavussa ja osastolla](#)

[Kosketusvarotoimet](#)

[Moniresistenttien mikrobien kantajien/altistuneiden hoito ja viljelynäytteet](#)

[MRSA- kantaja pitkäaikaishoitolaitoksessa](#)

[Pisaravarotoimet](#)

[Ruoka- tai vesiperäisen vatsatauti-epidemian mikrobiologiset tutkimukset](#)

[Sairaalahygieniayksikön yhteystiedot](#)

[Suojavarotoimet](#)

[Vatsatauti-epidemiaohje vuodeosastoille](#)

[Verialtistusten arviointi](#)

Oheisen listan lisäksi ko. sivustolta löytyy ohjeistus mm. syyhy-, tuberkuloosi-, salmonellatartun-
noista. Sairaanhoidopiirin hygieniahoitajat kouluttavat ja neuvovat myös kotisairaanhoidossa toimi-
via. Tarvittaessa myös alueen infektiolääkärin asiantuntemus on käytettävissä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa
sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Kiireetön ja kiireellinen suun terveydenhuollon palvelu hoidetaan terveyskeskuksen
hammashoitolassa ma-pe klo 8-15 välillä, 03 621 9100 (takaisinsoitto) tai yksityisellä hammaslääkä-
rillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Lääkäripalveluiden järjestämisestä vastaa Oma Hämeessä perusterveydenhuollon sairaalapalvelui-
den tulosalue. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta sekä tähän liittyvistä
päätöksistä vastaa yksikölle nimetty vastuulääkäri. Vastuulääkäri on yksikön oma lääkäri, jonka
kanssa hoidetaan kaikki yksikön asiakkaiden asiat sovittujen aikataulujen mukaisesti viikoittain. Lää-
käripalveluihin kuuluu uusille asiakkaille tehtävä tulotarkastus ja asiakkaan määräaikaistarkastusvä-
hintään kerran vuodessa, kuitenkin aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan olennaisesti
muuttuessa, asiakkaan lääkehoidon kokonaisarviointi kerran vuodessa sekä asiakkaan akuuttien ter-
veydentilaa ja vointia koskevien lääketieteellisten asioiden arviointi ja hoito.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito järjestetään Kanta-Hämeen keskussairaalan yhteispäivystyksessä,
osoitteessa Ahvenisto, 13530 Hämeenlinna. Yksikkö tuottaa sekä perusterveydenhuollon, että eri-
koissairaanhoidon päivystystä.

2024 keväällä OmaHämeen alueella on aloittanut uusi päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut liik-
kuva kotisairaalan yksikkö, GerBiili. Tämä on OmaHämeen diagnostiikka- ja hoitoyksikkö, joka toimii
yhteistyössä ensihoidon kanssa. Liikkuva yksikkö saapuu asiakkaan luokse paikan päälle tekemään
päivystyksellistä ensiarviota, ilman asiakkaan tarpeetonta siirtymistä ensiapuun. Yksikkö pyrkii hoi-
tamaan asiakkaan tilanteen paikan päällä yhteistyössä sairaanhoitajan, ensihoitajan ja lääkärin
kanssa. Tarvittaessa asiakas siirtyy kotisairaalan potilaaksi tai hänet lähetetään päivystykseen.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, toiminta-
ohje löytyy yksikön Teams-kanavan tiedostoista ja..... Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yk-
sikön esihenkilöä arkisin virka-aikaan. Kotihoidon työntekijä jää odottamaan poliisin saapumista,
eikä vainajaa siirretä tänä aikana. Työntekijä ilmoittaa asiasta, riippuen ajankohdasta, työnjärjeste-
lyyn tai muille vuorossa oleville työntekijöille, jotta hänen työlistallaan olevat asiakaskäynnit

hoidetaan muiden työntekijöiden toimesta. Omaiselle ilmoittamisesta sovitaan viranomaisen kanssa tapauskohtaisesti.

Saattohoidossa (saattohoitopäätös tehty) olevan asiakkaan kohdalla otetaan yhteys vastuulääkäriin. Kotihoidon työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta aina omaiselle. Omaisot sopivat vainajan kuljetuksesta valitsemansa hautaustoimiston kanssa.

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat toimintaohjeet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Toimintamalleja kerrataan ja päivitetään henkilöstön yhteisissä palaverissa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Lähes kaikilla kotihoidon asiakkaista on jokin pitkäaikaissairaus. Valtaosa asiakkaista on ikäänntyneitä. Asiakkaiden terveyttä arvioidaan toimintakyvyn mittauksilla ja terveyttä kuvaavien arvojen mittauksilla, sekä toimintaympäristön kartoituksilla. Asiakkaiden terveyttä edistetään yleisesti hyväksytyillä terveyttä tukevalla ohjauksella, sekä pitkäaikaissairauksista annettujen hoito-ohjeiden ja suositusten noudattamisella asiakastyössä.

Terveydentilaa seurataan asiakaskäynneillä, sekä sairaanhoitajien säännöllisillä kotikäynneillä. Yleinen havainnointi, haastattelu ja yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa antaa hyvän kuvan terveysriskissä olevista asiakkaista.

Pitkäaikaissairauksiin liittyviä laboratoriotestejä ja muita terveydentilaa kuvaavia mittauksia otetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti, sekä havaitun tarpeen mukaan. Osa pitkäaikaissairaista on alan erikoislääkärin seurannassa. Kotihoidon henkilöstö edistää mahdollisuuksien mukaan asiakkaan yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa mm. varmistamalla asiakkaan mahdollisuuksia toteuttaa erikoislääkärikäyntejä, sekä huolehtimalla lääkärikäyntiä edeltävistä mittauksista ja laboratoriotesteistä.

Verensokerimittaukset verensokerimittauksia suorittavat ja kirjaavat kaikki vs-mittauksiin perehdytetyt. Vs-arviointia ja lääkitystä mittauskohtaisesti tekevät lääkeluvalliset, insuliinihoitoon perehdytetyt hoitajat. Vs-arvojen ja lääkityksen kokonaisseuranta tekevät sairaanhoitajat ja lääkäri.

Verenpaineen ja pulssin mittaukset Verenpaineen ja pulssin mittausta toteuttavat ja kirjaavat kaikki työntekijät. Arviointia ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri.

Havainnointi turvotukset ja hengenhadistus Toteutus ja kirjaaminen; työntekijä lh/sh, (ha), Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri. Lääkitys sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti.

Lämpö Lämmön seuranta toteuttavat, kirjaavat ja tulkitsevat kaikki hoitajat. Lääkitys ja tarvittavat toimenpiteet; sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti)

CRP (Toteutus ja kirjaaminen; CRP-mittauksiin perehdytetyt lh ja sh. Tulkinta sh/ lääkäri. Lääkitys sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti)

INR (Toteutus ja kirjaaminen; INR-mittauksiin perehdytetyt lh ja sh. Tulkinta sh/ lääkäri. Lääkitys sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti)

MNA (Toteutus ja kirjaaminen; perehdytetty työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri. Yhteistyö ravitsemusvastaava)

Lääkitys Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvan suorittaneet. Arviointi ja toimenpiteet; sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti.

Arviointi Kokonaisvaltainen lääkitys/ ikääntyneen lääkityksen erityispiirteet Toteutus, arviointi ja toimenpiteet; sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti.

MMSE Toteutus ja kirjaaminen; perehdytetty työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri.

Laboratoriokokeet (Suoritus ja kirjaaminen; perehdytetty ja luvan omaava työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri. Tarvittava lääkehoito arvojen perusteella; lh/sh/lääkäri lääkehoidon työnjaon ja vastuiden mukaisesti)

GDS-15 (Toteutus ja kirjaaminen; perehdytetty työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri. Yhteistyö psykiatrinen sairaanhoitaja)

Toimintakyvyn testit (Toteutus ja kirjaaminen; perehdytetty työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta omahoitaja/sh/lääkäri. Yhteistyö fysioterapeutti)

Asuntojen korjaustarvearviot ja laajat toimintakyvyn testit (Toteutus ja kirjaaminen; fysioterapeutti tai perehdytetty työntekijä lh/sh, Arviointi ja seuranta fysioterapeutti. Yhteistyö Kanta-Hämeen hyvinvointialueen fysioterapeutit, Apuvälinekeskus, Alueellinen apuvälinekeskus)

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Päävastuu säännöllisen kotihoidon asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta on yksikköön nimetyllä lääkärillä (Kanta-Hämeen hyvinvointialue). Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden osalta vastuu on heidän oman alueensa terveysaseman lääkärillä.

Kotihoidon käytännön työn toteutumisen osalta sairaanhoitaja vastaa nimetyllä alueellaan ja asiakkaillaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta.

Yksikönjohtaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta toimintaprosesseja arvioimalla ja kehittämällä niitä, sekä huolehtimalla henkilöstön riittävästä osaamisesta suhteessa terveyden – ja sairaanhoidon tehtäviin.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendokodit ja yksiköt laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee 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. Lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalysejä. Laatuanalyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että yksikkömme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikön esihenkilöllä ja lääkevastuuhenkilöllä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä yksikön nettisivuilla.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 8.5.2024

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Yksikönjohtaja Riikka Sipilä

Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Kotihoidon ja Attendo Puistomäen yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään toimistotiloissa väliaikaisesti ennen kuljetusta asiakkaille.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yhteistyötahoistamme tärkein on **Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjausyksikkö**, jonka kautta valtaosa asiakkaistamme ohjautuu palveluidemme piiriin. Tiivistä yhteistyötä tehdään alueen **palveluohjaajien** (4 kpl) kanssa, joiden kanssa yhteistyössä asiakkaan kotihoidon palvelutarve määritellään. Yhteistyö asiakastilanteiden arvioinnissa, asiakkaiden arjen palveluiden järjestämisessä, hoitoneuvotteluissa ja tuotetun palvelun laatuun ja määrään liittyvissä kysymyksissä on päivittäistä. Kuukausittaisissa asiakasseurantapalavereissa tarkastellaan asiakkaalle myönnettyjen palvelumäärien toteutumista yhdessä kotihoidon sairaanhoitajien kanssa. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä tavatessa ja puhelimitse.

Terveydenhuollon (terveyskeskussairaala ja keskussairaala) yksiköistä kotiutuvista asiakkaista palvelutarve määritellään yleensä lääkärin, joskus kotiutushoitajan toimesta. Terveydenhuollon yksiköstä saadaan pääsääntöisesti myös hoitoon osallistuneen terveydenhuollon ammattihenkilön raportti asiakkaan terveydentilasta, apuvälineistä ja lääkityksestä. Lisäinformaatiota tarvittavista palveluista saadaan kotihoidon ensikäynnin asiakkaan luona suorittavan työntekijän toimesta. Läheisiä ja asiakasta kuullaan palvelutarpeen selvityksessä. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Lyhytaikaisessa kuntoutuksessa (esim. Lyhty/Voutilakeskus) ja kuntoutusjaksolla olleista asiakkaista kotihoito saa siirtymisilmoituksen sekä asiakaskohtaisen raportin puhelimitse. Toisinaan asiakkaan kotiutumista edeltää laaja hoitoneuvottelu, jossa kotihoidosta voivat olla läsnä, lähettävän tahon asiantuntijoiden ja asiakkaan sekä tämän läheisten lisäksi, kotihoidon fysioterapeutti, sairaanhoitaja ja lähihoitaja tai kaikki edellä mainituista. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Lääkäriyhteistyö tehdään palvelusopimuksen mukaisesti Kanta-Hämeen hyvinvointialueen terveyspalveluiden lääkäreiden toimesta. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Osa asiakkaistamme on läheistensä omaishoitajina toimiviensa läheisten hoidossa, ja kotihoito tuottaa palvelua jollekin toimintakyvyn puutteen osa-alueelle, sekä tukee omahoitajia heidän työssään. Omaishoitajien vapaiden aikana laitoshoidossa saamme kotiutumisolmoituksen joko läheisen tai hoivayksikön kautta. Näiden asiakkaiden osalta tärkeä yhteistyötaho on ikäihmisten omaishoidon tuen palveluohjaaja/ Kanta-Hämeen hyvinvointialue. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Vammaispalveluiden palveluohjauksen kautta ohjautuvia kotihoidon asiakkaita on vähän. Haasteelliseksi näissä tilanteissa usein muodostuvat vammaispalvelun asiakkailla usein esiintyvät runsas palveluverkosto, tukitoimien moninaisuus ja toiminnan yhteistyön hioutumattomuus. Tilanteeseen liittyvät haasteelliset kohdat on osin tunnistettu ja niiden työstäminen on aloitettu. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Turvapuhelinpalvelu Addsecure Oy:n kanssa yhteistyö on käytännön toimintaa asiakkaan turvapuhelinhälytyksien saapumisen ja niihin vastaamisen muodossa. Yhteisiä, asiakkaan turvallisuutta turvaavia toimia on yhteistyössä saatu varmistettua kotihoidon aloitteellisuuden avulla. Turvapuhelin-toiminnan myötä asiakkaan palvelun saatavuudessa oleellista on yhteistyö Kanta-Hämeen hyvinvointialueen Arviointi-, kotiutus- ja kuntoutustiimin kanssa, joka tuottaa kotihoidon toiminta-alueen yökäynnit klo 22–06. Erityisen tärkeää toiminnan kannalta on asiakkaan käyntitietojen kirjaaminen, vakavissa tapauksissa viestintä yksikköjen kesken ja asiakkaan avainten hallintaan liittyvä yhteistyö. Tiedonkulkukanavana Hilka- ja puhelinviestintä (turvapuhelinhälytyksissä tekstiviestit).

Kotisairaalan kanssa palvelemme usein samoja asiakkaita, joko yhtä aikaa tai asiakkaan siirtyessä jommankumman palvelujen piiristä toiseen, asiakkaan tilan muuttuessa. Yhteydenpito tapahtuu asiakastietojärjestelmän tietojen ja puhelinkeskustelujen kautta. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, suullinen viestintä puhelimitse.

Alueellinen apuvälinekeskus (KHSHP) ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen **Apuvälinelainaamo** ovat selkeästi linjanneet apuvälineiden myöntö-, toimitus- ja huoltovastuut. Näillä toimijoilla on tärkeä rooli kotihoidon palveluiden täydentäjänä. Yhteistyö on viikoittaista. Apuvälineiden hankinnasta ja toimittamisesta asiakkaille vastaa pääosin kotihoidon fysioterapeutti. Apuvälineiden tilaukset tehdään pääosin puhelimitse.

Hoitotarvikejakelun käyttö asiakkaan asioiden hoitamiseksi on viikoittaista. Tilaukset tehdään keskitetysti kerran viikossa sähköpostilla ja noudetaan Viipurintien terveysasemalta kerran viikossa ja toimitetaan asiakkaille käyntien yhteydessä. Hoitotarvikejakelu Viipurintiellä on avoinna ma-ti klo 8-12 ja ke-to klo 14-17. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, sähköposti, suullinen viestintä puhelimitse.

Apteekkiyhteistyö sisältää lääkkeiden hankinnan ja mahdollistaa kotihoidon työntekijöiden neuvonnan ja ohjauksen lääkehoidon asioissa. Sopimuksen mukaisesti Kanta-Hämeen hyvinvointialue ostaa Kauriala-Myllymäki kotihoidon säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkkeiden toimituksen Tavastilan apteekista Hämeenlinnasta. Attendo Puistomäen yhteisöllisen asumisen palvelun piirissä olevien asiakkaiden lääkkeet tulevat Tori Apteekista Hämeenlinnasta. Yhteydenpito ja lääketilaukset apteekin kanssa tapahtuvat apteekin tarjoaman lääketilausjärjestelmän kautta. Reseptien uusinta lääkärin toimesta tapahtuu sähköisesti LifeCare tietojärjestelmässä. Myös puhelimitse yhteydenpito apteekin suhteen on tarpeellinen erityisesti päivystyksellisesti aloitettujen lääkkeiden osalta.

Evondos – lääkeautomaatit ovat asiakkaalle maksuttomia lääkeannosautomaatteja. Yhteistyöhenkilönä ja käyttäjätukena toimii Kanta-Hämeen hyvinvointialueen farmaseutti.

SuvantoCare - etähoidon palvelu on kuva- ja äänivälitteistä palvelua, jolloin kotihoidon hoitajat ottavat kuva- ja/tai ääniyhteyttä kotona asuvaan asiakkaaseen. Etähoito on yksi mahdollisuus tuottaa kotihoidon palvelua ja se on rinnastettavissa fyysiseen kotihoidon käyntiin.

Laboratoriopalvelut tuotetaan FimLab-laboratorioiden toimesta. Tutkimusten tilaaminen ja tutkimustulokset välitetään LifeCare asiakashallintajärjestelmässä. Tiedonkulkukanavana potilastietojärjestelmä LifeCaren kirjaukset, tarvittaessa suullinen viestintä puhelimitse.

Ravitsemusta tukevat **kauppapalvelut** ja **ateriapalvelut** alueellamme tuotetaan useiden palvelutarjoajien toimesta. Toimittajina K-market Manu, Hämefood ja M&M.

KELA-taksit ja taksikeskus toimivat puhelintilauksen perusteella ja ovat tavoitettavissa ympäri vuorokauden.

Päivätoiminta on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneille tuottamaa toimintaa. Päivätoiminnan kanssa yhteydenpito tapahtuu asiakasta koskeissa poikkeustilanteissa. Pääosin puhelinviestintä tai Hilikka-viestit.

Läheisyhteistyö otetaan huomioon asiakkaan kaikissa palveluvaiheissa. Omahoitajat vastaavat läheisyhteistyöstä yhteydenpidolla puhelimitse ja yksikönjohtaja kotiin toimitettavien tiedotteiden avulla.

Yhteistyöpalaverit ovat kotihoidon johdon ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen yhteisiä toimintaa koordinoivia ja arvioivia tapaamisia. Tapaamiset toteutetaan noin neljä kertaa vuodessa.

Yhteistyön toteutumista seurataan palaute/poikkeamajärjestelmän avulla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

Attendon johtoryhmä vastaa strategisesta ja yhtiön tavoitteiden määrittelystä ja kokonaisvaltaisen omavalvonnan järjestämisestä, hyväksyy omavalvontaohjelman, antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista sekä määrittelee mittarit palveluiden laadulle

Aluejohto vastaa siitä, että vastuullaan olevien Attendo-kotien ja kotihoidon yksiköiden palvelut tuotetaan asiakasturvallisesti ja laadukkaasti sekä toiminta on lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti sekä vastaa vastuullaan olevien Attendo-kotien ja muiden yksiköiden riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Yksikön esihenkilö vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa yksikön toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

Riittävä johtamisen osaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön tuntemisella ja ymmärtämisellä, mitä velvoitteita johtamisella on palvelujen tuottamiseksi. Esihenkilöllä on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

Yksikön työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista asiakasta, jotta he saavat elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Laatukoordinaattori huolehtii yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää Attendo-kodin omavalvontaa yhteistyössä johtajan ja työkavereiden kanssa, toimii työyhteisön valmentajana omavalvonta-asioihin liittyvissä tehtävissä (omavalvonnan vuosikello) ja keskusteluissa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Miten kodin tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveysturvallisuusviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Attendo Puistomäessä järjestämme henkilöstölle säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaan havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotihoidon työsuojeluvaltuutettuna toimii Kristiina Bäckman kristiina.backman@attendo.fi p. 041 732 0652.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveysturvallisuuslain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveysturvallisuusviranomaiselle.

Attendo Puistomäen pelastussuunnitelma on päivitetty 14.6.2024

Henkilöstö

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

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan yksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaoloja ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Yksikössämme työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- Kotihoidossa ei ole hoitohenkilömitoitusta
- Kotohoidon esihenkilö on Riikka Sipilä, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.
- Kotihoidon yksikön luvassa on asiakasta

Henkilökunta muodostuu vakituisista hoitotyötä (sairaanhoitajia 7, lähihoitaja/hoiva-avustajia 29, ja fysioterapeutti), hallinnollista (1) työtä tekevästä työntekijästä. Tuntityöntekijöitä, jotka sijaistavat tarvittaessa on 36. Tarvittaessa sijaisia saadaan myös Attendon sisäisistä sijaisista/kiertävistä hoitajista AttendoOman kautta.

Henkilöstömäärässä huomioidaan kotihoidon palvelumäärien mukainen (asiakkaiden lukumäärä ja myönnettyjen palveluiden tuntimäärä), riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä.

Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyt antavat myös hyvää tietoa henkilöstön riittävydestä ja jaksamisesta. Aktiivinen yhteistyö oppilaitosten kanssa, hyvä opiskelijoiden ohjaus ja perehdytys varmistavat henkilöstövoimavarojen riittävyden jatkossakin.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtäväänsä toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään järjestämään sijaishankinnalla tai työyksikön sisäisellä työn järjestelyllä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaavat asiakasvastaava ja yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle äkillistä poissaoloa koskevasta ilmoitusajankohdasta riippuen.

Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat tukena äkillisesti muuttuvissa henkilöstötilanteissa, ja helpottavat sijaisen saantia tarpeen vaatiessa. Attendo Omalaiset käyvät läpi Attendon perehdytyksen ja suorittavat lääkeluvat.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammatitaitoiaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, ja kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiimivastaavan ja esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla. Myös haastattelutilanteessa varmistamme, että kielitaidon riittävyys on työntekijän hoitamien tehtävien edellyttämä.

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset],

työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kotihoidossa korostuu työn luonteen ja työskentelyolosuhteiden vuoksi työntekijöiden luotettavuus ja soveltuvuus työhön. Työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön arvioidaan rekrytointivaiheessa. Pyydämme rekrytoivilta myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Rikosrekisteriote tarkistetaan aina, kun kyseessä on vähintään kolmen kuukauden työsuhde ja tarvittaessa lyhyemmissäkin työsuhteissa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Perehdytys on monimuotoinen ja koostuu verkko-oppimisympäristössä Valossa (valo.attendo.fi) suoritettavista yleisistä materiaaleista sekä käytännön perehdytyksestä asiakkaittemme kotona.

Yksikkömme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. 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 omavalvonnan toteutuminen ja seuranta yksikössä. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

Kaikki perehdytykseen liittyvät kurssit, ohjeistukset ja tukimateriaalit uudelle työntekijälle, perehdyttäjälle ja esihenkilölle löytyvät Valon etusivulta "Uuden työntekijän perehdytys" -kategorianalta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva

työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Yksikössämme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotihoidon toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, kotihoito- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritustiedot ovat verkkooppimisympäristö Valossa.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä?

Yksikön esihenkilö pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työ sopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidon toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Suomen kasarmi 11, 13100 Hämeenlinna. Tiloissa työskentelee pääsääntöisesti neljä henkilöä. Tilat toimivat myös kentällä toimivan kotihoidon henkilöstön taukotiloina. Attendo Puistomäen yhteisöllinen asumisyksikkö sijaitsee osoitteessa Kettumäentie 1, 13600 Hämeenlinna. Tiloissa työskentelee pääsääntöisesti kolmesta viiteen hoitajaa ja tilat toimivat myös muille kotihoidossa työskenteleville työntekijöille.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Tarpeen mukaan yksikön fysioterapeutin toimesta, arvioidaan ja järjestetään kotien muutostöiden ja apuvälineiden tarve (asukkaan arkiselviytymistä helpottavat kynnykslistat, kahvat jne.) Yhdessä asiakkaan kanssa neuvotellaan asiakkaan turvallisuutta lisäävät muutokset elinympäristöön, kuitenkin tilojen viihtyisyys ja kodinomaisuus huomioiden. Asiakaskohteissa pyritään mahdollisilla järjestelyillä huomioimaan myös työntekijöiden turvallisuus ja ergonomia työssä. Asiakkaan kotitiloissa on vahva yksityisyyden ja itsemääräämisen oikeus sekä intimitetin vaade kaikessa toiminnassa.

Asiakkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asiakkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

Attendolla on kiinteistötiimi, johon kuuluvat neljä kiinteistöpäällikköä sekä ylläpidon esihenkilö. Kiinteistötiimin tehtävänä on vastata, että kiinteistöjä hoidetaan hyvän kiinteistötavan mukaisesti: mm. kohteiden PTS-suunnitelmat sekä avustaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi kiinteistönomistajat suorittava vuosiauditointeja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjaus sekä PTS toimenpiteitä. Kiinteistöhuollon palvelukuvaus löytyy intrasta. Kiinteistöihin liittyvät kyselyt ja yhteydenotot: kiinteistot@attendo.fi

Attendo Puistomäessä toimii kiinteistöhuolto, joka huoltaa ja tarkastaa kiinteistön viikoittain, tekee tarvittavat huollot ja tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Puistomäen pihaympäristö huolletaan ja kunnostetaan säännöllisesti tarpeen mukaan, kausiluontaisesti huolletaan nurmikon siistinä pidon sekä lumityöt ja liukkauden torjunta.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kotihoidon toimistolla on lääkehuoneessa kameravalvonta, joka on ostopalveluna Securitaksen kautta.

Puistomäessä on käytössä digitaalinen ABLOY PULSE -lukitusjärjestelmä.

Osalla asiakkaista voi osa tai kaikki käynnit olla etäpalvelulla toteutettavia käyntejä ja ne rinnastetaan kotihoidon fyysisiin käynteihin. Etäkäynnit toteutetaan etukäteen sovittuna ajankohtana. Etäkäynti voidaan toteuttaa puhelimella tai erillisellä kuvayhteyden mahdollistavalla etähoivalaitteella (Suvantocare). Asiakkaan toimintakyky ja vointi sekä käynnin sisältö määrittää etähoivan mahdollisuuden. Sisällöltään se voi olla esim. voinnin seuranta, lääkehoidon varmistamista, ravitsemuksen seuranta tai muita arjen toimista muistuttamista ja näissä tukemista. Etähoitoa voi olla myös etäjumppaa ja kuntoutumista. Etähoitoa ainoana palveluna saavien asiakkaiden kohdalla, kotihoito tekee arvioivan kotikäynnin yksilöllisen tarpeen mukaan. Tilanteen vaatiessa etähoitokäynti voidaan korvata fyysisellä käynnillä.

Osalla kotihoidon asiakkaista on lääkehoidon tukena lääkeannostelijoita (Evondos) eli lääkeautomaatteja. Laite muistuttaa asiakasta lääkkeenotosta ja annostelee lääkkeitä hänelle oikea-aikaisesti. Kotihoito laittaa automaattiin lääkkeitä annosjakelurullassa kahdeksi viikoksi kerrallaan. Laite hälyttää mahdollisista toimintahäiriöistä tai lääkkeen ottamatta jäämisestä kotihoidon päivystyspuhelimeen, jolloin tilanne hoidetaan joko soittamalla asiakkaalle tai käymällä paikan päällä tarkistamassa tilanne.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimia). Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Attendo kotihoito Hämeenlinna vastaa päivittäin klo 6–22 aikana toiminta-alueen turvapuhelinkutsujen edellyttämistä käynneistä. Klo 22–06 Kanta-Hämeen hyvinvointialueen Arviointi-, kuntoutus- ja kotiutustiimi vastaa turvapuhelinkutsujen asiakaskäynneistä.

Asiakkaiden turvapuhelinhälytykset tapahtuvat kaulassa tai ranteessa pidettävien turvapainikkeiden avulla. Kotihoidon henkilökunta testaa rannekkeiden toiminnan kuukausittain. Turvapuhelilaitteen toimintaa tarkkaillaan kotihoidon henkilöstön toimesta jokaisella asiakaskäynnillä.

Osalla asiakkaista on kantosäteeltään laajennettu etsintä- ja auttamisalue, tai asiakkaan paikallistaminen perustuu gps-paikannukseen. Nämä erityislaitteet ja järjestelmät ovat sekä palveluntuottajan (Addsecure Oy), että turvakäynneistä vastaavat kotihoidon henkilöstön tiedossa. Vastaamattomasta turvapuhelinhälytyksestä tulee uusi ilmoitus ja tarvittaessa puhelinkontakti palveluntuottajan toimesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Valtaosalla kotihoidon asiakkaista on käytössään turvapuhelinpalvelu (TuPu). Palvelun tuottaa Kanta-Hämeen hyvinvointialue yhdessä Addsecure Oy:n kanssa. Addsecure Oy vastaa turvapuhelilaitteista ja niiden huollosta. Addsecure Oy ottaa vastaan asiakkaiden tekemät turvahälytykset ja arvioi turva-auttajakäynnin tarpeen.

Laitteiden toimintahäiriöistä ja muista havaituista epäkohdista tulee viivytyksettä olla yhteydessä Addsecure Oy:öön ja kotihoidon yksikönjohtajaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat sairaanhoitajat Anna Kalliola ja Kaisa Aaltonen.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja kodin käytössä olevien lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laura Setälä, 041 7325764, laura.setala@attendo.fi



Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta.

Yksikössä on käytössä sähköiset Hilikka- ja LifeCare -asiakastietojärjestelmät, joihin tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Ennen kuin asiakastietojärjestelmiin annetaan käyttöoikeuksia, työntekijä sitoutuu allekirjoituksellaan salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen, ja noudattamaan sen ehtoja liitteissä mainittuine seikkoineen.

Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä *Hilikkaan* päivittäin käyntien yhteydessä jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojan hallintamalli sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä vuosittainen itsearviointi sekä erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Em. dokumentit löytyvät intrasta ja Valosta. Yksikkömme tietosuojaaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista.

Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti.

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen



oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan.

Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvallisuuden ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai kodin esihenkilölle. Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@attendo.fi

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituisessa työssä olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotihoidon esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista yksikötasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme nousevat asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Kotimme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	TAVOITE	TOIMENPTEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPU-ARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKAS-KOKEMUS	Asiakas saa tarvitsemansa ja hänelle määrättyyn palvelun ja ajan.	Käyntiaikojen noudattaminen ja tágien käyttö. Omahoitajuuden käynnistäminen.	Vuosi 2024	Jokainen työntekijä, asiakasvas- taava, johtaja	Omahoitajuus käynnistynyt hallitusti, koulutusta järjestetään.	
LÄHEIS-KOKEMUS	Läheiset kokevat olevansa tärkeä osa asiakkaan hoitoa.	Läheiskirje 2x/v. Läheisten ilta 1x/v.	Vuosi 2024.	Johtaja, alue- päällikkö.	Läheiskirje 5/2024. Läheistenilta 6/2024.	
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Yhteisöllisyyden, hyvän työilmapiirin säilyminen.	KK-palaverit, viikkotiedotteet sähköpostiin. Avun tarjoamisen lisääntyminen tiimissä.	Vuosi 2024	Jokainen työntekijä.	Henkilöstötyytyväisyys säilynyt hyvällä tasolla. Avun tarjoaminen aktiivista.	

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotihoidon yksikkö tasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus-** sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoituksen tekemisen jälkeen valitaan yhdestä kolmeen vakavinta riskikartoituksessa esille nousutta riskiä ja suunnitellaan toimenpiteet riskin poistamiseksi/pienentämiseksi/hallitsemiseksi/siirtämiseksi/jakamiseksi. Toimenpiteillä pyritään vaikuttamaan riskin perussyihin ja kokonaisuuden kannalta parhaisiin ratkaisuihin.

Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Toisen kotona tehtävän työn vaarojen arviointi tehty 27.3.2024 yhdessä henkilöstön kanssa. Epäasiallista käytöstä ilmenee asiakkaiden tai omaisten taholta ja siihen puututaan hyvinvointialueen linjauksen mukaisesti. Tarvittaessa yksikönjohtaja keskustelee asiasta asiakkaan/omaisten kanssa ja jos tilanne ei korjaannu, voidaan kotihoidon palvelu päättää.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on osa Attendon omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys on kirjattu omavalvonnan vuosikelloon.

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50		50		
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50		0		
Lääkepoikkeamat, kpl			23 kpl.		

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa kotihoidon yksikön johtaja

Hämeenlinna 11.10.2024

Allekirjoitus



Riikka Sipilä, yksikönjohtaja