

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo Etelä-Suomen kotihoito

Riihimäen yksikkö

Attendo



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Attendo Etelä-Suomen kotihoito Oy Riihimäen yksikkö

Y-tunnus 2814712-7

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Riihimäki

Attendo-kotihoidon yksikkö

Attendo Kotihoito, Riihimäki

Hämeenkatu 14, 2.krs

11100 Riihimäki

Esihenkilö Terhi Thure

puh. 041 731 6125

Sähköposti terhi.thure@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Kotisairaanhoido asiakkaan kotona

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

11.1.2022, muutos 25.5.2022 (vastaavan johtajan vaihdos)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotipalvelua, asiakasmäärä 100

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

13.1.2022, muutos 28.3.2022 (vastaavan johtajan vaihdos)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- [lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekilta Aurinkoapteekki Riihimäki](#)
- [turvapuhelinpalvelu AddSecurelta](#)
- [toimiston siivous Siivous ja Avustus AH Oy](#)
- [toimiston vaihtomattopalvelu Lindström Oy](#)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita 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 palaverein 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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Terhi Thure terhi.thure@attendo.fi p.041 731 6125

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikön kuukausipalaverissa. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

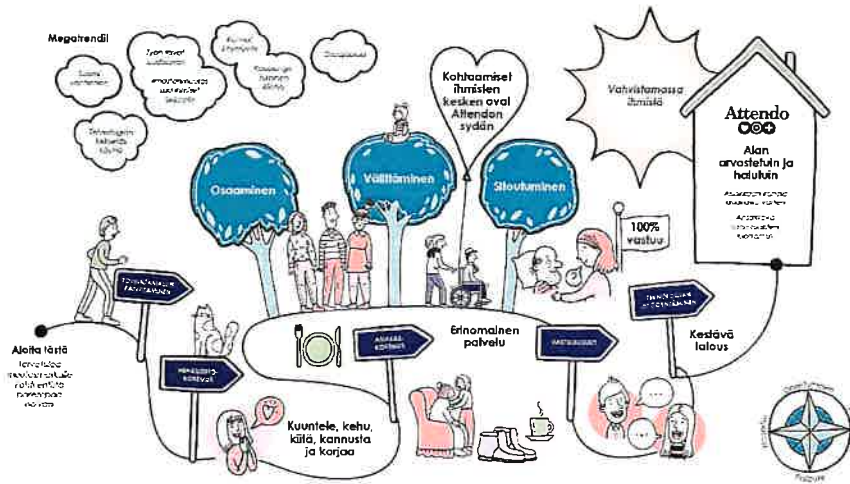
Yksikön omilla nettisivuilla ja toimiston ilmoitustaululla

Laadittu pvm. kevät 2022 Tarkistettu pvm. 8.10.2024

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, täyttävää 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 muutamatkan, perusta.

Arvomme

Osoaminen
Välittäminen
Sitoutuminen

Eettiset periaatteemme

Aluekäsittämisen tärkeys ja läsnäolo on keskeinen osa toimintaamme. Olemme sitoutuneita toimimaan yhteistyössä ja tuettavien ihmisten kanssa. Olemme sitoutuneita toimimaan yhteistyössä ja tuettavien ihmisten kanssa. Olemme sitoutuneita toimimaan yhteistyössä ja tuettavien ihmisten kanssa.

Lupauksemme

100% vastuu
Kestävä talous
Erinomainen palvelu

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Tuotamme hoivan palveluja kotona asuville ikäihmisille. Asiakaskuntaamme kuuluu itsemaksavat asiakkaat, sekä hyvinvointialueen myöntämällä palveluseteleillä palveluja ostavat asiakkaat. Tuotamme hyvinvointialueelle yhteisöllisen asumisen asiakkaille hoivan palvelut ja yhteisöllise toiminnan. Palvelutalo tuottaa vuokrauksen ja tukipalvelut. Asiakkaamme ovat joko kognitioltaan tai fyysiseltä toimintakyvyltään rajoittuneita. Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

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 työemme 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.

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 työyhteisömme 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.

Olemme käyneet tänä vuonna kaksi kvartaalikeskustelua ja neljä karttakeskustelua. Keskusteluissa olemme nostaneet esille läheisyhteistyön, johon olemme panostaneet ja sen toteutumisesta on kuukausittainen seuranta.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea



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

Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, 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-osoista:

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 asiakastyytyväisyyttä 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 käytössämme 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
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen toimintasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentelyohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Poikkeamailmoitukset

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 itsearviointeilla 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.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi tehty: 29.5.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 19.3.2024

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, asiakaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) 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 haittatapahtumat 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 käsitleminen 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 kuukausipalaverissa
- 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

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?

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

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.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja **palvelusuunnitelma** 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 kuluttua hoitosuhteen alkaessa 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 RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asiakastasolla asiakaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asiakkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Asiakkaista 86 % on osallistuneet RAI-arviointiin.

Hyvinvointialue haluaa RAI-mittareiden tuloksista MAPLe_5, CPS_6, ADL_6, IADL_21, CHES_5, CAPs ja DRS. Näiden lisäksi MMSE, MNA, BMI, paino, GDS, BRADEN. Myös asiakkaiden ja läheisten haastattelut on osa arvioinnin tekemistä.

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 toteutumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Asiakas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asiakkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asiakkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asiakas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asiakkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

Omahoitajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

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

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

- **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 (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea

- **Muistisairausoireet:** kirjaamme asiakkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asiakas tunnistaa oman kotinsa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan

- **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, haluaako asiakas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan
- **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 vuorokausirytm, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet.
- **Lääkehoito:** huomioimme, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkkehoidosta 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 rahasioista, 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 koskevilla asioilla. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa.

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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.

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkailamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalavereissa tai läheisteniloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan IMS-järjestelmään, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa .

Viimeisimmän **asiakastyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos 48 ja vastaajamäärä 54

Viimeisimmän **läheistyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos 43 ja vastaajamäärä 21

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatuja palautteita hyödynnämme yksikkömme toiminnan laadun kehittämässä, 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 vastuuhenkilölle 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: Olli Naukkarinen olli.naukkarinen@omahame.fi

Tilaaajakunnan johtava viranhaltija: Jorma Haapanen, jorma.haapanen@omahame.fi

Kotihoidon esihenkilö: Terhi Thure terhi.thure@attendo.fi

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä laki-asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

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 kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikköemme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman pian. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2–4 viikkoa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Riippuen siitä, onko kodin asukkaille nimettyä omatyöntekijä hyvinvointialueen ikäihmisten palveluissa? Tällä tarkoitetaan esim. asiakasohjauksesta nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä, pitää olla sosiaalityöntekijä, jos on erityistä tukea tarvitseva asiakas. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

Itsemaksavilla asiakkailamme ei ole sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalihuollon omatyöntekijää.

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.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asiakkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 3.3 (kuvaava hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta) Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi). Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Milloin? Miten ulkoilu mahdollistettu? Virikevastaava? Vapaaehtoistoiminta? Kodin ulkopuolelle toteutettavat retket yms.? 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 seuranta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Yksikön asiakkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

Ravitsemus

Asiakkaillamme on mahdollisuus ostaa tukipalveluna tuotettu ateriakokonaisuus tai osia siitä. Vaihtoehtona on myös omatoiminen ruokailu.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hänen palvelu- ja hoitosuunnitelmaansa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kodin ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset ja lääketieteelliset tarpeet sekä uskonnolliset ja eettiset makutottumukset.

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.

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on xx. Tulos alittaa/ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asiakastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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 suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniäkäytännöt

Kotihoidon hygieniasuunnitelma ohjaa hygieniatason varmistamista. Henkilöstö on perehdytetty hygieniäkäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän

käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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 intimitteettisoojaa kunnioittaen.

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Kerro miten tämä käytännössä toimii? Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygieniahoitajan kanssa, miten toimii yksikössä?

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Henna Väliaho, henna.väliaho@attendo.fi

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
 - asukkaiden siirtojen välttäminen
 - 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.

Terveyden- ja sairaanhoito

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaalle määrätty lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito: Ensisijaisesti käytetään Ger-Biili palvelua, josta saamme tarkemmat ohjeet jatkosta. Tarvittaessa soitto 112.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä arkisin virka-aikaan.

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

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

Omahoitaja tehtäviin kuuluu kuukausittain seurata asiakkaan painoa ja verenpainetta. Yksikön sairaanhoitajat ottavat tarvittaessa ja lääkärin määräyksellä laboratorio kokeita. Seurannat suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan sairaudet, lääkitykset ja terveydentila huomioon ottaen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä yksikön johtajan kanssa

Palveluseteli- ja yhteisöllisen asumisen asiakkaille tuotetaan lääkäripalvelu hyvinvointialueen ostopalveluna Terveystalolta.

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-

kodit 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 laatuanalyysyjä. Laatuanalyyseistä 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 lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä toimistolla ja N-aseamalla

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 9.3.2024

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Terhi Thure, kotihoidon johtaja

Monialainen yhteistyö

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin.

Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöt 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

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

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkö kohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Kotihoidon henkilöstö osallistuu talon järjestämiin palo- ja pelastuskoulutuksiin. Ensiapukoulutus järjestetään säännöllisesti. Viimeksi koko henkilöstö koulutettu keväällä 2023.

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 itsensä.

Henkilöstö

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

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Työnsuunnittelijan ja esihenkilön viikoittaisessa palaverissa käydään resurssitarve läpi.

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

- Kotihoidossa ei ole hoitohenkilömitoitusta, vaan henkilöstön määrä suhteutetaan myytyihin palveluihin
- Kodin esihenkilö on Terhi Thure, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- Kotihoidon yksikön luvassa on 100 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä
- 3 sairaanhoitajaa
- 1 geronomi / työnsuunnittelija

- 12.5 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustajaa
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kotihoidon yksikössä on avustavaa henkilökuntaa

- 1 siistijä
- 1 hoitoapulainen

Lisäksi meillä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoidtaja klo 6–15.40 (välitönhoitotyö 40%työajasta)
- Geronomi / työnsuunnittelija (yhteisöllistä 50% ja työnsuunnittelu 50%)
- Hoitajia kuusi, klo 6.30-14.10 (välitönhoitotyö 68%)
- Hoitajia neljä, klo 13.20-22.00 (joista yksi vuorovastaava, välitön hoitotyö 68%)
- Tiiminvetäjä klo 6-15.40

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Hoitajia kuusi, klo 6.00–14.10 (joista yksi vuorovastaava välitönhoitotyö 68%)
- Hoitajia neljä, klo 13.20-22.00 (joista yksi vuorovastaava, välitön hoitotyö 68%)

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. Lailistetun 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

tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisten hankinta kuuluu pääsääntöisesti esihenkilölle, työnsuunnittelijalle ja tiiminvetäjälle. Tarvittaessa sijaisten hankinta kuuluu kaikille työntekijöille, esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin. Yksiköllä on oma sijaisrinki, josta pääsääntöisesti aina saadaan sijainen puutosvuoroon.

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 ammatitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, ja kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiiminvetäjä 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

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

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], työsuhteiden tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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" -kategorian alta.

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 vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intranetissa <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 verkko-oppimisympäristö Valossa.

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



Toimitilat

Kotihoidon toimisto sijaitsee osoitteessa Hämeenkatu 14, Riihimäki. Vuoro aloitetaan ja lopetetaan kotihoidon toimistolla. Hoivatyö suoritetaan asiakkaiden omassa kodissa.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon kautta on mahdollisuus tilata Add Securen turvahälytysjärjestelmä. Lisäominaisuuksina siihen voi valita mm. ovihälyn, kaatumisilmaisimen ja GPS-paikantimen. Turvalaitteet testataan ohjeiden mukaan kuukausittain.

Turvalaitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa AddSecure Smart Care Oy
p. 010 408 8117
turvapuhelin@addsecure.com
www.addsecure.fi

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 velvoitteet 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](#).

Yksikössämme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikön omien apuvälineiden ja laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteemme. Vastuu näistä on yksikön laitehuollosta vastaavilla.

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

Sara Karlsson 041 731 8046, Henna Väliäho 041 731 6830

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 tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi 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.

Yksikössämme on käytössä sähköinen *Hilkka* -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Käytämme Hilkka-mobiilia

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

Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä *Hilikkaan* päivittäin 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.

Attendolla on konsernitason 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 tietosuojaseloste 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 tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti.

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet 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 esihenkilölle. Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita.

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



Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen 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 toteutusta 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

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:

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. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma-lomakkeelle. Kun riskin suuruus on merkityksetön (1) tai vähäinen (2), se ei edellytä toimenpiteitä. Kun riskin suuruus on kohtalainen (3), merkittävä (4) tai sietämätön (5), riskiä tulee pienentää.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1–3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Väliarviointi	Loppuarviointi
Asiakkaaksi tulo	2	1	2	asiakkaaksi tulon tsek-lista	kevät 2024	tiiminvetäjä	lomake tehty	
Laitoksesta kotiutuminen	2	2	2	kotiutumisen tsek-lista	kevät 2024	sairaanhoidajat	lomake tehty	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuhenkilö	Väliarviointi	Loppuarviointi
E15, asiakassiirrot			2	Käytetään apuvälineitä, sekä parityöskentely	JATKUVA	KAIKKI		
E19, Toisinaan asiakkaan luona ahtaat tilat			2	Jos mahdollista, siirretään huonekaluja jotta saadaan lisää tilaa	JATKUVA	KAIKKI		
E20, kotona ei aina ergonomia toteudu			2	Kiinnitetään työergonomiaan erityistä huomiota	JATKUVA	KAIKKI		
H5; monta kontaktia päivässä, nopeat käynnit			2	Haastavimmat asiakaskäynnit kohdistetaan useammalle eri hoitajalle vuoron aikana	JATKUVA	KAIKKI		
H6; ajoittain työt ruuhkaantuu toimistotyössä			2	Oman työn organisointiin kiinnitettävä huomiota	JATKUVA	KAIKKI		
H14; tunnetilat siirtyy herkästi työntekijältä toiselle			2	Asioiden ja ristiriitojen yhteinen käsittely, ei puida niitä "kuppikunnissa". Jokaisen vastuulla tuoda asiat esille	JATKUVA	KAIKKI		
H15; tiedottamisessa menty jo paljon eteenpäin, mutta tässä on jatkuvaa kehittämissä			2	Jokainen yksilönä kiinnittää tähän huomiota	JATKUVA	KAIKKI		
H16; asiakas ei välttämättä ymmärrä tilanne ja voi käyttäytyä aggressiivisesti			2	Pyritään ennakoimaan tilanteita	JATKUVA	KAIKKI		
K4; yhdellä asiakkaalla lääkehappi			2	Asiakkaan huoneiston ovesa on info lääkehapestä		SAIRAANHOITAJAT		HOIDETTU
K18; hankittava poistumistieja samutimen (2 kpl.) kyltit			2	Tilataan kyltit		ARJA BITTER		HOIDETTU
B1; riski saada virus-infektioita			2	Suojaiminen käyttö ja erityishuomio käsihygieniaan	JATKUVA	KAIKKI		
T1; liukkaus talviaikaan, liikkuva työ			2	Asianmukaiset jalkineet,	JATKUVA	KAIKKI		LIUKUESTEET HOMMATTU

				liukesteet ja varovaisuus				
T3; ikäihmisillä usein kaatumisia, heidän ylös nostaminen			2	Huomioida oma työergonomia ja apuvälineiden käyttö	JATKUVA	KAIKKI		
T16;verinäytteiden otossa ja injektioissa pistotapa-turmariski			2	Näytteiden ottoon on käytössä turvaneulat, huolellisuus ja varovaisuus pistotilanteissa	JATKUVA	KAIKKI		

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

KEHITTÄMISUUNNITELMA 2024

osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

TOIMENPIDE

- 1) omahoitajan tehtävien seuranta ja 100% vastuun kantaminen
- 2) omaisviestinnän parantamiseksi aloitetaan kuukausikirjeen työstäminen
- 3) viriketoiminnan kehittäminen
- 4) työnsuunnittelun kehittäminen, optimoinnin käyttöönotto
- 5) asiakkaiden luona mobiilikirjaaminen

TAVOITE

- 1) jokaiella on omahoitajatehtävät tehtynä suunnitellusti aikataulussa,
- 2) omaisten tiedonsaannin parantaminen
- 3) monipuolistaminen ja osallisuuden lisääminen
- 4) työnsuunnittelu sujuvammaksi ja asiakaskäyntien jakautuminen tasaisesti
- 5) asiakkaat mukaan kirjaamiseen, ettei asiakas koe ulkopuolisuutta

AIKATAULU

- 1) koko vuosi
- 2) elokuuhun -24 mennessä
- 3) koko vuosi
- 4) maaliskuu -25
- 5) jatkuva

VASTUUTUS

**vastuu näistä on kaikilla kaikesta

KEHITTÄMISUUNNITELMA 2024

osa2: Kotihoidon johtajan

OSUUS

TOIMENPIDE

- 1) yksikön perehdytysprosessin uudistaminen
- 2) uusi toimisto-> esihenkilö samoissa tiloissa henkilöstön kanssa
- 3) RAI- ja laatuvaastavien kuukausipalaveri
- 4) resurssi palaveri kerran viikossa työsuunnittelija- esihenkilö

TAVOITE

- 1) opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytyksen laadun parantaminen
- 2) esihenkilö paremmin tavoitettavissa henkilöstölle ja työhyvinvoinnin parantaminen
- 3) laadun varmistaminen
- 4) laadun varmistaminen, taloudellisuus sekä työsuojelun näkökanta

AIKATAULU

- 1) vuoden loppuun mennessä
- 2) toteutunut
- 3) jatkuva
- 4) jatkuva

VASTUUTUS

- 1) kaikki osallistuu ja perehdytyskansion kokooa Sara yksikön johtajan kanssa



Omavalvonnin raportti

Palveluyksikkö:	Attendo Etelä Suomen Kotihoito Oy Riihimäen yksikkö
Vastuuhenkilön nimi:	johtaja Terhi Thure, tiiminvetäjä Arja Bitter, laatukoordinaattori Sara Karlsson
Raportoinnin ajanjakso:	1.5.-31.8.2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Vaaratilanneraportteja on ollut 61 kpl. Merkittävimmät poikkeamat ovat liittyneet lääkehoitoon ja kaatumisiin.	Kaikki tapahtumat käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain ja vakavat tapaukset välittömästi. Olemme kesän aikana käyneet lääkkehoidon perehdytyksen läpi koko henkilöstön kanssa. Kaatumistapauksissa on otettu lääkän ja fysioterapeutin ennaltaehkäisyyn mukaan.	Toimenpiteet on toteutettu
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	Asiakkaalla osallistuvat hyvin itseään koskeviin päätöksiin ja suunnitelmiin sekä RAI-arviointiin. Kahdesti vuodessa tehdään asiakastytyytyväisyyskysely. Asukaskokoukset järjestetään kerran kuukaudessa. Asiakkaat ovat antaneet suullisesi palautetta hyvästä palvelusta.	Tyytyväisyyskyselyyn osallistui lähes 100% asiakkaista ja vastausten ka. on 4.37 / 5.	Seuraava tyytyväisyyskysely toteutetaan lokakuussa -24
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Aternaikojen lukuma ja muutamat toimintamallit mahdollistavat asiakkaalle laajemmin valinnan vapautta. Yhteisöllisen asumisen myötä, kaikkilla on mahdollisuus osallistua SKE-toimintaan (virke) pienellä korvauksella vastaan.	Rain ja hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin kirjauksista. Lisäksi yksiköllä on seuranta taulu, jossa kuukausitasolla seurataan omahotaja t etävien, RAI, ja hoito- ja palvelusuunnitelman toteutusta. Lääkehoidosuunnitelma on päivitetty. Asiakasrap SKE-toimintaan löytyen on kerran kuukaudessa, senä osallistavat pääsevät vaikuttamaan SKE:n sisältöön.	Omahotajaseuranta jatkuu, vastuu kuuluu kaikille. RAI-arvonnat ovat toteutettu 90% suunnitellusti. SKE-toiminnan vastuuhenkilönä Aja Bitter toiminnasta vastaa koko henkilökunta jatkuvasti.
Henkilöstö Henkilöstötoimitus, henkilöstön riittävyys	Henkilöstön määrä määräytyy myytyjen hoivien tuntien mukaan ja sitä on saatu riittävästi. Potissaoloihin on saatu hyvin sijaisia. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli lähes 100 ja tulos 4.42 / 5	Joka viikko pidetään suunniteltu neuvostonpäivä, jossa käydään seuraavan viikon resurssinotus läpi yksikön johtajan kanssa. Tämän lisäksi päivittäin työnjohtajien yhteydessä käsitellään kokonaisuus ja tarvittaessa tilataan sijaisia.	Jatkuva seuranta, jonka päävastuu kuuluu yksikönjohtajalle. Seuraava henkilöstötyytyväisyyskysely on lokakuussa -24
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	Kirjaamisen sisällön laadussa on parannettavaa.	Kaikki ovat käyneet kirjaamisen koulutuksen ja uutena on toteutettu laadukkaan kirjaamisen koulutus	Kirjaamiskoulutuksen vastuuhenkilö on Sara Karlsson. Jokaisella on vastuu laadukkaasta kirjaamisesta.

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Päivittäisen johtamisen LEAN-taulu on päivittäisessä käytössä ja sitä kehitellään jatkuvasti esille tulleiden tarpeiden mukaan. Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys -> siihen luotu kokonainen uusi toimintamalli ja se on otettu käyttöön.	Jatkuva kehittäminen tämän vuoden ajan. Vastuu koko työyhteisöllä. Perehdytysvastaavat kokoavat asiat yhteen.

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa kotihoidon yksikön johtaja

Paikka ja päiväys 25.9.2024

Allekirjoitus



