

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo Telkänhoiva Telkänpesä



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	25
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	35
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	46
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	48
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	52

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Telkänhoiva OY Y-tunnus 2250898-0

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Jyväskylä

Attendo-kotihoidon yksikkö

Nimi Attendo Telkänhoiva Telkänpesä

Katuosoite Telkäntie 2

Postinumero 40400 Postitoimipaikka Jyväskylä

Esihenkilö Susanna Parikka

Puhelin 040-7534993 Sähköposti susanna.parikka@attendo.fi

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja

Nimi Susanna Parikka

Katuosoite Telkäntie 2

Postinumero 40400 Postitoimipaikka Jyväskylä

Puhelin 0407534993 Sähköposti susanna.parikka@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Kotipalvelun asiakasryhmänä ikääntyneet. Asiakkaita 80. Senioriasuminen, jossa asuntoja 75

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

1.4.2009/5.4.2023

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, senioritalo. Senioritalossa asuntoja 80

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

1.1.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy
- Apteekkipalvelut: Pharmadoksen yhteistyöapteekki Hoviapteekki
- Lääkehuoneen kameravalvonta: Security
- Autojen huollot: Delta autot, Raskone. Renkaat Rengasnuora Oy
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: 360 kiinteistöpalvelut
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova

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 palaveroin ostopalveluiden tuottajien kanssa, jolloin yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sekä sovittuja vaatimuksia ja laatukriteerejä voidaan tarkentaa.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

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 osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omaavontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi 0407534993

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 asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikön kuukausipalavereissa. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Telkänpesän ilmoitustaululla sekä yksikön nettisivuilla.

Laadittu pvm. 18.11.2024 Tarkistettu pvm. 18.11.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

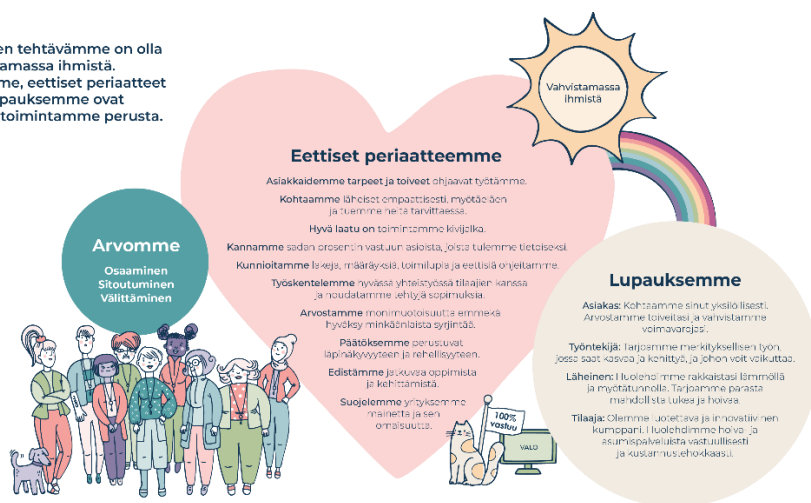
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asiakkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien Attendo-laisten osaamista, sillä niin syntyy huomisen hoiva.

Mutta ennen kaikkea olemme koti asiakkaillemme. Hyvässä kodissa on vapaus olla sellainen kuin on. Siellä muodostuu omannäköinen elämä, jota me saamme olla luomassa. Meidän tehtävämme on vahvistaa ihmistä niin, että jokainen, joka meillä asuu, saa elää omannäköistään täyttä elämää.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Mikä on kotihoidon toiminta-ajatus?

Attendo Telkänhoivan kotihoidon ja Telkänpesän senioritalon toiminta-ajatuksena on tarjota hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista laadukasta sekä ystävällistä hoitoa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelulupauksemme on tukea asiakkaiden toimintakykyä sekä kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

Toiminta-ajatus perustuu toimialaan koskeviin lakeihin. Keskeisimmät lait, jotka ohjaavat toimintaamme ovat sosiaalihuoltolaki, sote-valvontalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, asiakastietolaki, vanhuspalvelulaki, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja terveydenhuoltolaki. Sotainvalidien perinteen tuoma *"veljeä ei jätetä"* –henki on vahvana sekä asiakkaiden hoidon ohjenuorana, että hoitohenkilökunnan yhteisenä mottoina tiimityössä.

Attendo Telkänhoivan Telkänpesän senioritalo kattaa A, B ja C-talot. Kaikki senioritalon asunnot ovat vuokra-asuntoja. Asiakas ostaa tarvittaessa palvelun Attendo Telkänhoivalta yksityisesti, palvelusetelillä tuotettuna, veteraanisopimuksella tai omaishoidon palvelusetelillä. Senioritalon asiakas saa ostaa palvelunsa myös talon ulkopuolelta toiselta palveluntuottajalta. Attendo Telkänhoiva tuottaa myös kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa Jyväskylän alueella yksityisesti, palvelusetelillä tuotettuna, veteraanisopimuksella sekä omaishoidon palvelusetelillä. Huolehdimme uudet asiakkaat asiakkuuden piiriin jopa saman päivän aikana. Sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, jotka ovat palveluiden piirissä otetaan palveluihin aina niin arkena kuin viikonloppunakin.

Hoito- ja palvelusuunnitelmamme laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden hänen voimavaransa, yksilölliset tarpeensa ja toiveensa, tukien asiakkaan hyvinvointia, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan eritellään asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hoidon tavoitteet ja auttamismenetelmät. Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelutarpeen käynnillä asiakasohjaajat määrittävät asiakkaan hoidon tarpeen ja tekevät siitä kirjallisen suunnitelman. Tässä otetaan huomioon mahdolliset palvelusopimukset. Tähän suunnitelmaan asiakkaan omahoitaja tarkentaa asiakkaan tarpeita sekä toiveita. Toimintaamme ohjaa kuntotuttava työote. Lähtökohtana on, että asiakkaat saavat elää mahdollisimman pitkään omassa kodissaan turvallisesti ja tyytyväisinä omannäköistä elämää.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille. Senioritalomallin mukaan asiakkaat ovat aktiivisia ja osallistuvia päivittäisissä viriketuokioissa sekä senioritalon elämässä. Tavoitteena on turvallinen ja aktiivinen asuminen seniorivuosina.

Telkänpesässä on loistavat puitteet aktiiviseen asumiseen: kuntosali, jumppasali, uima-allas, isot yhteiset tilat eri toimintoille ja suojaisa piha puutarhoineen. Asiakkaiden liikkuminen on esteetöntä ja kokoontuminen on mahdollista talon yhteisissä tiloissa.

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.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakkaiden kunnioittaminen ja yksilöllisyyden huomioiminen, aito ja lämmin vuorovaikutus, asiakkaiden turvallisuuden tunne, asiakaslähtöinen työskentely sekä kuntouttava työote, joka ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä. Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Kohtaamme jokaisen asiakkaan tasa-arvoisesti ja haluamme, että asiakkaan kohtaamisessa välittyy toiselle nähdäksi, kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen tunne. Kiinnitämme huomiota, että kohtaamisessa välittyy työyhteisön vahva osaaminen, läsnäolo ja aitous. Työyhteisösämme jokaista työntekijää arvostetaan ja kohdellaan samojen periaatteiden mukaisesti niin, että jokaisella on hyvä olla. Pidämme yllä avointa ja keskustelevaa ilmapiiriä, jossa jokainen osaa ja uskaltaa tuoda esiin asioita, jotka vaativat kehittämistä tai muutosta.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Arvo ja toimintaperiaatteista keskustellaan säännöllisissä tiimipalavereissa, nostetaan esille ajankohtaisia asioita ja tehdään havaintoja onnistumisista sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Säännöllisissä kehityskeskusteluissa henkilökunta kertoo, kuinka arvot näkyvät omassa työssä sekä kuinka niitä voisi kehittää.

Kotihoidon esihenkilö ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvässä toiminnassa. Lisäksi yksikösämme on ASKO (asiakaskokemus) -valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ylläpitää sekä kehittää erinomaista palvelua, nojata jo vahvoihin olemassa oleviin arvoihin sekä kiinnittää huomiota toisen ihmisen kohtaamiseen.

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. Varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Vuoden 2024 aikana kotihoidon henkilöstö on käynyt ASKO-keskusteluita kolme kertaa. Yhdessä olemme keskustelleet palautetaidoista, niin korjaavan kuin hyvän palautteen annosta ja sen tärkeydestä arjessa. Olemme pohtineet asiakaskohtaamisten merkityksellisyyttä sekä käsitelleet yhdessä erilaisia onnistumisen hetkiä työssämme ja jakaneet näitä toisillemme. Keväällä 2024 kotihoidon henkilöstö kävi ASKO-karttakeskustelun, jossa keskityttiin asiakkaan omannäköisen, turvallisen ja mielekkään arjen toteuttamiseen. Keskusteluita käytiin myös omavalvonnasta ja sen tärkeydestä sekä erilaisuudesta ja monimuotoisuudesta Attendolla. Keskusteluista on noussut esille vahvana asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja sen kunnioittaminen eli asiakkaan oikeus vaikuttaa ja päättää omaan hoitoon liittyvistä asioista. Omannäköistä arkea eletään hoitajan tukemana – asiakasta kuunnellaan, ollaan läsnä ja toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Myös keskusteluissa on tuotu esille kiireetön kohtaaminen, asiakkaan aito huomioiminen sekä turvallinen ympäristö. ASKO-keskusteluissa olemme yhdessä korostaneet säännöllistä läheisyhteistyötä sekä omahoitajan roolia asiakkaan hoidossa.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:

<p>Mielekästä arkea</p> <p>●</p> <p>Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.</p>	<p>Todennettua hyvinvointia</p> <p>●</p> <p>Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.</p>	<p>Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta</p> <p>●</p> <p>Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.</p>	<p>Jatkuvaa kehittymistä</p> <p>●</p> <p>Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.</p>
--	--	---	---

Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatuavoitteiden 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 asiakastytyvyyttä 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 **ettinen 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
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön kriittisiä ja olennaisia toiminnan sekä lääkitysturvallisuuden riskejä arvioimme 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.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi tehty: 27.3.2024

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, laitton 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) sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastavaan.

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. 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 viikkopalavereissa kahden viikon välein. Sekä kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksille 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 palaverimuistioon. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon palavereissa.
- 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

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 yksikön 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 säännöllisissä tiimipalaverissa (tarpeen mukaan henkilökohtaisesti) tai sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Tiimipalaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava Keski-Suomen hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin, ja hyvinvointialueen kriteerien mukaan myöntää palvelut alkavaksi kotihoidon palvelusetelillä tai veteraanien kotihoidon palvelusetelillä. Asiakas voi ostaa palveluita myös yksityisesti, jolloin hänen palveluntarpeestaan keskustellaan ja tehdään palvelusopimus. Tässä sopimuksessa sovitaan palvelujen sisällöstä, hinnoista sekä palvelun ja hintojen tarkistuksesta ja ehdoista.

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. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

Miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelutarpeen arvioinnissa Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaajat ovat määrittäneet asiakkaan tarpeet ja tavoitteet yhteistyössä asiakkaan kanssa. Uusille palveluseteliasiakkaille myönnetään alkuun kuntouttava arviointijakso, joka kestää 4 viikkoa. Kuntouttavan arviointijakson tarkoituksena on arvioida asiakkaan toimintakykyä ja elinympäristöä, saada kokonaiskuva arkisuoriutumisesta ja tukea kotona asumisen mahdollisuuksia. Kotihoidon moniammatillinen henkilöstö huolehtii kuntouttavan arviointijakson arvioinnin toteuttamisesta. Omaha-ohjaaja tekee RAI:ssa osittaisarvioinnin, jonka asiakasohjaaja on luonut. Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaaja käyttää osittaisarviointia päätöksenteon tukena ja jatkohoidon tavoitteiden asettamisessa.

Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen asiakasohjaaja päättää osittaisarvioinnin pohjalta myöntääkö asiakkaalle säännöllisen kotihoidon palvelusetelin. Tämän jälkeen asiakkaalle tehdään mahdollisimman pian RAI:ssa kokonaisarviointi ja laaditaan sen pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelma. RAI ja hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja

hänen omaisiensa tai läheistensä kanssa. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja omahoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liitetyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Omahoitaja on yhteydessä asiakkaan omaisiin tai läheisiin päivitysten yhteydessä, jolloin voidaan keskustella tarkemmin asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan palveluiden tarve, asiakkaan yksilölliset voimavarat, tuen tarpeet ja toiveet koskien hoitoa. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti hyväksyttäväksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina RAI-kokonaisarvioinnin pohjalta, ja molemmat päivitetään 6 kk välein, - tai aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Suunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja sen toteutusta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin. Hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti hyväksyttäväksi.

RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. Asiakkaistamme suurin osa osallistuu RAI-arviointiin. Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE, BMI, FRAT, DIVERT, MNA, RAVA, GDS.

Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä. Asiakkaan hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi kirjaukset tehdään viipymättä, jos asiakkaan voinnissa tai olosuhteissa on tapahtunut muutos. Jos välitöntä kirjattavaa ei tule, kirjataan vähintään yhden viikon välein asiakkaan voinnista sekä toimintakyvystä Asiakkaasta tehtyjen säännöllisten kirjausten tulee arvioida hoito- ja palvelusuunnitelman laadittuja tavoitteita. Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. RAI-arviointien sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotihoidon esihenkilö ja tiiminvetäjä sekä yksikön rai- ja hopasu vastaava.

Asiakkaalla saattaa olla hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi myös fysioterapeutin tekemä kuntoutumissuunnitelma, suunhoitosuunnitelma tai ravitsemussuunnitelma.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas on aina mukana RAI- sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa ja päivittämisessä. Asiakkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Attendo Telkänhoivassa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan tai läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan suunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Omaisia

tai läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asiakkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Keskusteluja hoidosta ja palvelujen tarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palveluntuottajana Attendo Telkänhoiva sitoutuu noudattamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa, siinä määriteltyjä tavoitteita sekä arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta jatkuvasti. Asiakkaalle valitaan asiakuuden alkaessa omahoitaja. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI:n tekemisestä sekä ajan tasalla pysymisestä että muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle viestikanavia ja tiimipalavereita hyödyntäen. Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Henkilökunta on velvollinen toimimaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat nähtävillä potilastietojärjestelmä Lifecaressa.

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Attendo Telkänhoivan yksi toimintaperiaatteista on asiakaslähtöinen työ asiakkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Senioritalossa ja kotihoidossa asiakkaat elävät mahdollisimman itsenäistä elämää erilaisten tukipalvelujen ja tarvittaessa hoitajan apujen turvin. Asiakkaan kotia ja sen sääntöjä kunnioitetaan sekä autetaan asiakasta elämään omannäköistään elämää.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistetään voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin. Asiakkaalla on mahdollisuus suunnitella omia palveluitaan toiveidensa mukaan sekä tuoda esille mielipiteitään ja ajatuksiaan henkilökunnalle. 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. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja itsemääräämisoikeutta.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka tutustuu tarkemmin asiakkaan elämänhistoriaan, ja asiakkaan omat mieltymykset, oma elämänrytmi sekä rituaalien ylläpito pyritään huomioimaan hoidossa mahdollisuuksien mukaan, kuten esimerkiksi asiakkaan tutut sauna-ajat tai lempivaatteet. Asiakkaat osallistuvat oman RAI-toimintakykyarviointiin ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarvittaessa, miten asiakas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykene käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman pitkään. Lisäksi asiakkaan tietoihin kirjataan erikseen asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoo saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin, kuten esimerkiksi liittyen puhtauteen ja pukeutumiseen.

Myös tärkeää on huomioida asiakkaan mielipide siitä, miten asiakas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä. Asiakkaan kanssa käydään läpi, kuinka hän haluaa toteuttaa muun muassa apteekkiasioinnin, pyykkihuollon ja siivouksen. Tarvittaessa kotihoito auttaa asiakasta näiden tukipalvelujen järjestämisessä asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla itsemääräämisoikeuden huomioimisessa kirjaamme tarkasti asiakkaan voimavarat ja toiveet sekä miten huomioimme orientaation tukemisen. Tarvittaessa käytössä on erilaisia kommunikaatiomenetelmät, jotka tukevat tai korvaavat puhetta tai puheen ymmärtämistä.

Hoidon toteutuksessa pyrimme mahdollistaan asiakkaan vuorokausirytmien, esimerkiksi, jos asiakas haluaa valvoa myöhään, niin kotihoidon iltakäynti suunnitellaan mahdollisimman myöhään. Lääkehoidon toteutuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan muun muassa huomioimalla, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaalle kerrotaan lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Elämänloppuvaiheen hoidosta kirjaamme tarvittaessa asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Lisäksi asiakkaan yksilöllisyyttä vahvistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla omaisiin ja läheisiin. 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 koskevista asioista.

Kotihoito vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustavaa toimintatapaa. Telkänpesän senioritalossa toimii myös asukastoimikunta, joka tuo säännöllisissä kokouksissa esille asukkaiden esittämiä toiveita, epäkohtia ja kuulumisia.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä kodilla on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asiakkaan elämään kohdistuvia rajoitteita ja pakotteita käytämme tarkasti terveydelliset syyt harkiten ja mikäli asiakkaan turvallisuus niin vaatii. Kotihoidossa ei yleensä ole rajoittamistoimenpiteitä. Senioriasiakkaiden hoidossa tarvitaan myös erittäin harvoin rajoittamistoimenpiteitä, koska lähtökohtaisesti kyseessä olevat asiakkaat asuvat senioritalossa kotihoidon käyntien turvin eivätkä tarvitse jatkuvaa hoitohenkilökunnan valvontaa, kuten tehostetussa palveluasumisessa. Rajoitteiden ja pakotteiden käyttämisestä keskustellaan aina ensin asiakkaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan potilastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi. Kirjauksista tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt tai peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Rajoitustoimenpiteitä emme koskaan tee mielivaltaisesti, rajoite puretaan heti, jos se vain on mahdollista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää yksilöllistä hoitoa ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Attendo Telkänhoivan henkilökunta on sitoutunut noudattamaan yksikön arvoja ja toimintaperiaatteita, jonka mukaan kohtelemme asiakasta kunnioittaen ja arvostaen. Tämä on jokaisen työntekijän vastuu. 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 mukaisesti työnantajan vastatoimikiellosta löytyy intrasta ja Valosta.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotihoidon henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen tai edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tilanne käsitellään myös heti seuraavassa tiimipalaverissa, jotta mahdollisilta vastaavilta tilanteilta vältytään.

Jos epäasiallinen kohtelu tai käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen). Mikäli kotihoidon asiakas kaltoin kohtelee 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, haittatapahtuma 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. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa säännöllisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa tehdään yhteistyötä ja keskustellaan toiveista sekä mahdollisista havaituista epäkohdista toiminnassamme. Omaisiin tai läheisiin otetaan yhteyttä aina hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä, jos se on mahdollista. Tässä yhteydessä on aina mahdollisuus palautteen antamiselle. Lisäksi yksikössä yhteydenpitoa omaisiin pidetään säännöllisesti muun muassa asiakkaan voinnin muutoksissa tai sairaalan joutumisen yhteydessä. Myös palveluiden piiriin tullessa asiakkaille sekä heidän omaisilleen annetaan kotihoidon yhteystiedot yhteydenpitoa varten.

Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Asiakkailamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalavereissa tai läheistenilloissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palauttekanavan kautta. Palautetta voi antaa hoitohenkilökunnalle tai suoraan yksikön johtajalle Susanna Parikalle puhelimitse 040 7534993 tai sähköpostitse susanna.parikka@attendo.fi.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä tarvittaessa pidettävistä asiakaspalavereissa. Kyselyjen tulokset kirjataan myös läheiskirjeeseen, joka lähetetään yksiköstä omaisille ja läheisille säännöllisesti. Viimeisin asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely tehtiin syksyllä 2024. Kyselyiden pohjalta keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat yhteydenpito ja tiedonkulku omaisiin. Tyytyväisyyskyselyjen pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 83, 60 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 89, 18 vastaajaa

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

Saatu palaute kirjataan aina IMS-järjestelmään, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Tyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. 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 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. Keski-Suomen hyvinvointialueen internet-sivuilta löytyy selvityspyyntö kaavake. Selvityspyyntö osoitetaan palveluntuottajalle, joka laatii selvityksen asiasta. Saadun vastauksen perusteella arvioidaan jatkotoimenpiteet.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Jan-Johannes Tollet, jan.tollet@hyvaks.fi ja puh. 0504000073

Kotihoidon esihenkilö: Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi ja puh. 0407534993

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiavastaava: Eija Hiekka, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ja puh. 044 2651080, soittoaika ma-to klo: 9-11

Potilasasiavastaavat: Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli, potilasasiavastaava@hyvaks.fi ja puh. 014 2692600, soittoaika ma ja ti klo: 11-15 sekä to ja pe klo: 8-12

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 asiakkaiden 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 kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikköme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja

toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamara-portti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä? Kyllä.

Sosiaalihoitolain 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. Sosiaalihoitolain (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.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista asioista. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mielityksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Koko hoitohenkilökunta tukee asiakkaiden arkea hoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti.

- **Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky):** ohjataan ja tuetaan asiakasta omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Senioritalossa kannustetaan osallistumaan erilaisiin liikuntahetkiin esim. tuolijumpat, kuntosali.
- **Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi):** tuetaan tarvittaessa erilaisissa elämänmuutoksissa ja sairauden aiheuttamissa muutoksissa. Etsitään yhdessä keinoja esimerkiksi helpottamaan ahdistusta ja tehdään yhteistyötä moniammatillisesti muun muassa vanhuspsykiatrisen tiimin kanssa.
- **Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus):** kannustetaan osallistumaan senioritalon toimintaan sekä ruokailemaan ja oleskelemaan yhteisissä tiloissa. Keskustellaan käynneillä mieltä painavista ja mieltä virkistävästä asioista sekä kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiin ja ystäviin.
- **Kognitiivinen toimintakyky (muisti, oppiminen, ajattelu, arvostelukyky ja ongelmanratkaisu):** huolehditaan riittävästä unesta, liikunnasta ja monipuolisesta ravitsemuksesta. Ohjataan senioritalossa erilaisiin virikehetkiin, jotka tukevat muun muassa muistia ja oppimista. Ulkopuolella asuvien kotihoidon asiakkaiden kanssa voidaan yhdessä lukea päivänlehteä ja osallistetaan asiakasta kodinhoidolliseen tehtäviin esimerkiksi pyykinhuoltoon tai astianpesuun.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia oman asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä ne käytäntöön, ja siirtää tieto yksikön tiimipalaverissa muulle henkilökunnalle. Omahoitaja pitää myös säännöllisesti yhteyttä asiakkaan omaisiin sekä läheisiin. Omahoitajan velvollisuutena on esitellä omahoitajan rooli sekä asiakkaalle että omaisille.

Sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaan kokonaisvaltaisesta terveydentilan seurannasta, johon kuuluu muun muassa lääkehoidon seuranta (konsultointi asiakkaan omaan lääkäriin, tarvittavien mittaus-ten järjestäminen, lääkemuutokset), päivystysaikojen varaaminen, reseptien uusinta, laboratori-onäytteiden ottaminen ja haavanhoidot. Sairaanhoitajamme pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin sekä eri hoitotahoihin. Sairaanhoitajat avustavat eri etuuksien hakemisessa, kuten hoitotuki.

Lähihoitajan työ koostuu pääasiassa itsenäisistä asiakkaiden kotikäynneistä. Lähihoitajat huolehti-vat asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta kokonaisvaltaisesti. Lähihoitajat tukevat asiakkaan kotona pärjäämistä muun muassa avustamalla ja huolehtimalla päivittäisistä toiminnoista kuntouttavalla työotteella: ravitsemus, puhtaus, lääkehoito (mm. lääkkeiden vaikutusten seuranta ja konsultointi omalle sairaanhoitajalle) ja voinnin seuranta. Asiakkaiden vuorokaudenrytmi on yksilöllinen, asiak-kaat heräävät ja käyvät yöunille omaa tahtiaan. Henkilöstö varmistaa toiminnallaan, että asiakkaalla on turvallisuuden tunne kotona. Tarvittaessa käyntejä voidaan painottaa iltaan siten, että hoitajat avustavat nukkumaan. Tukipalveluna asiakkaalla voi olla turvapuhelin. Kotihoidon asiakkaiden tar-vittavat yöajan käynnit (esim. kuivitus) hoitaa Keski-Suomen hyvinvointialueen kotihoito.

Koko henkilöstön rooli on kannustaa asiakkaita oman toimintakyvyn ylläpitoon ja kannustaa seniori-talon asiakkaita osallistumaan talon toimintaan. Jokaista asiakasta kannustetaan käymään päivittäin yhteisissä tiloissa ruokailemassa, osallistumaan päivittäisiin viriketuokioihin, liikuntatuokioihin ja ul-koilemaan. Kotihoidossa hoitajat järjestävät kotona asiakkaille virikehetkiä, jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta itsenäisesti niitä toteuttaa. Asiakkaan osallistuminen tai haluttomuus osallistua kir-jataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä tuetaan ja ylläpidetään käynneillä keskustellen sekä pitämällä aktiivisesti yhteyttä asiakkaan omaisiin ja läheisiin. Omaisia ja läheisiä kannustetaan vierailemaan läheistensä luona ja jokaisen asiakkaan luona voi vierailla mi-hin kellonaikaan tahansa, koska asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan.

Senioritalossa toimii fysioterapeutti, joka tuottaa yksilöfysioterapiaa lääkärin läheteellä, ja pitää erilaisia liikuntaryhmiä sekä ohjaa hoitajia työhön liittyvissä ergonomia-asioissa. Tavoitteena on asi-akkaan, omaisten ja henkilöstön ohjauksella, apuvälineillä tai asunnonmuutostöillä edistää asiak-kaan kotona selviytymistä ja toimintakyvyn ylläpitämistä.

Henkilökunta seuraa jatkuvasti asiakkaan kotona pärjäämistä. Silloin kun asiakas ei enää toiminta-kyvyltään pärjää kotona tai kotona pärjääminen on heikentynyt, tehdään hakemus ympärivuoro-kautiseen palveluasumiseen. Kotihoito laatii moniammatillisesti SAS-koonnin potilastietojärjestel-mään sekä täyttää paperisen SAS-hakemuksen asiakkaan kanssa. SAS-koonti ja hakemus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen SAS-työryhmälle. Vanhuspalveluiden moniammatillinen SAS-työ-ryhmä valitsee asukkaat palveluasumiseen.

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

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle nimetään mahdollisimman nopeasti omahoitaja. Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköön seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten tai läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten avulla ja muun muassa asiakkaan käyntiajankohtaa sekä hoitoaikaa voidaan muuttaa sopivammaksi. Kotihoidon käyntejä voidaan myös lisätä tai vähentää asiakkaan voinnin tai toivomusten mukaisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain ja tarvittaessa käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita. Ongelmatilanteissa voi olla yhteydessä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen, josta saa tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa.

Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kotihoidossa asiakkaiden tukipalveluna voi olla ateriapalvelu, josta toimitetaan asiakkaan haluama monipuolinen ateria. Tukipalveluna olevasta kauppapalvelusta hoitohenkilökunta voi tilata asiakkaan kanssa yhteisesti ruokatarvikkeita, ja samalla ohjata asiakkaita ruokaympyrän mukaiseen ravitsemukseen. Tarvittaessa avustamme ruokailussa osittain tai täysin. Asiakkaan käyntiin varataan riittävästi aikaa, että hoitaja pystyy varmistamaan, että asiakas saa säännöllisen ja monipuolisen aterian.

Telkänpesän senioritalossa toimii oma keittiö, jossa keittiöalan ammattilaiset valmistavat laadukkaan ja maukkaan kotiruoan paikan päällä. Ruokalistat suunnitellaan ikääntyneiden ravitsemusasiat huomioiden. Ruokailuajat ovat: aamupala 7.30–9.30, lounas 11–12.30, päiväkahvi 13–15, päivällinen 16–17. Iltapalaa kukin asiakas syö joustavasti. Iltapalat jaetaan asiakkaiden kotiin tai he ottavat sen mukaansa päivällisen yhteydessä. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu tarvittaessa valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti kotona painonseurannalla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan konsultoimalla lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Yksikössä toimii myös ravitsemusvastaava, joka tarkastelee ruokapalveluiden sekä ravitsemushoidon

toteutumista ja välittää omat sekä hoitohenkilökunnan huolenaiheet eteenpäin. Painon laskuun puututaan esimerkiksi lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Suosittelemme myös apteekista tilattavia ravintolisiä esim. nutridrink / fresubin lisäksi päivittäistä ruokavaliota.

Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. 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. Ravitsemustilaa seurataan myös MNA-mittarilla, joka tehdään aina asiakkaalle RAI-arvioinnin yhteydessä.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygienia- ja turvallisuuden varmistamista, ja suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan säännöllisesti. Tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

Henkilökunta on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygienia- ja turvallisuuspassit ja hygienia- ja turvallisuuskoulusta järjestetään säännöllisesti.

Henkilöstö käyttää senioritalossa työvaatteita. Talon ulkopuolella asuvien asiakkaiden luona henkilöstöllä on omat vaatteet tai mahdollisuus käyttää työvaatteita. Tarvittaessa koko henkilöstö käyttää suojavaatetusta. Hoitotilanteissa käytetään kertakäyttökäsineitä sekä desinfioimisvälineitä hygieniaohjeistuksen mukaisesti. Tartuntatautilanteissa hyvä käsihygienia, säännöllinen siivous ja kosketuspintojen desinfiointi.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygienia- ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan sekä tarvittaessa avustetaan henkilökohtaisen hygienia- ja turvallisuuden hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienia- ja turvallisuuden hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan sekä kirjataan potilastietojärjestelmään. Hygienia- ja turvallisuudesta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikössä ovat nimetyt vaippavastaavat, jotka ovat vastuussa asiakkaiden vaippalähetteen teosta ja vaippatilauksista.

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Kotihoidossa huolehditaan myös asiakkaan kodin yleissiisteydestä muun muassa pöytätasojen puhdistus, astioiden tiskaus, wc:n siisteys sekä roskien vieni ja lajittelu. Roskien vieni voi olla myös osa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta, ja roskat voidaan viedä yhdessä hoitajan kanssa. Biojäte, sekajäte, muovi, metalli, lasi, paperi sekä pahvi lajitellaan. Riskijätteet pakataan ja hävitetään asianmukaisesti.

Jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole kykeneväinen huolehtimaan kodinsiivouksesta, kotihoito avustaa asiakasta järjestämään siivouksen toiselta palveluntuottajalta. Asiakas valitsee palveluntuottajan itse. Senioritalossa asiakkaan on mahdollista ostaa siivouspalvelu Attendo Telkänhoivalta.

Senioritalossa asiakas voi ostaa halutessaan Attendo Telkänhoivalta pyykkipalvelun, jolloin asiakkaan pyykkiä pestään yhteisessä pyykkituovassa. Pyykkihuollon toteutuksesta vastaa henkilökunta. Kotihoidon asiakkailla henkilökunta avustaa tarvittaessa pyykinpesussa myös asiakkaan omassa kodissa. Astianpesukoneen käyttämisestä ja pyykkihuollon toteuttamisesta kotihoidossa tehdään erillinen sopimus.

Toimistotilojen siisteydestä vastaa yksikön oma siistijä.

Jätehuollosta vastaa Lassila & Tikanoja

Infektioiden torjunta

Hygieniahoitaja nimi ja yhteystiedot: Sari Pätsi, puh. 0505910369, sari.patsi@hyvaks.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. 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 sekä 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

Senioritaloissamme on käsihuhdeannostelijat asukkaiden ja vieraiden käytössä WC: tiloissa, rappukäytävien eteisissä sekä ruokalinjaston alussa.

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

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

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

Hammashoito: Hoitajat huolehtivat käynneillä asiakkaiden suun puhtaudesta ohjaamalla tai auttamalla. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan hammashoidon tarvetta ja avustaa tarvittaessa ajanvarauksessa. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Senioritalossa sekä kotihoidossa toimii 3 sairaanhoitajaa. Tarvittaessa kotihoito tekee yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asiakas lähetetään kiireelliseen sairaalahoitoon taksilla tai ambulanssilla. Päivystyksellinen kiireellinen sairaanhoito tapahtuu Keski-Suomen Sairaala Novassa.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitto 112, josta saadaan lisäohjeet, kuinka toimitaan. Työvuorossa olevia työntekijöitä infotaan tapahtumasta, jotta muut pystyvät auttamaan asiakaskäyntien kanssa. Asiasta ilmoitetaan myös yksikön esihenkilölle. Kuolemantapauksesta keskustellaan yhdessä tiimipalaverissa. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Tämä säilytetään hoitajien toimistossa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Sairaanhoitajat seuraavat säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa.

Painoa, verenpainetta ja verensokeria seurataan säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon henkilöstöllä on käytössään mobiililaitteet, johon asiakkaiden käyntiohjeeseen on kirjattuna säännölliset mittaukset. Sairaanhoitajat vastaavat, että mittaukset on suoritettu säännöllisesti. Lisäksi kotihoidon henkilöstöllä on käytössään henkilökohtaiset työreput tai laukut, joissa on mukana tarvittavat mittauslaitteet ja välineet.

Lisäksi sairaanhoitajat ottavat lääkärin määräämät tarvittavat laboratorionäytteet, perusverikokeet vähintään kerran vuodessa. Ravitsemustilan seuranta tapahtuu muun muassa säännöllisesti painoa seuraamalla sekä MNA-testillä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveydestä ja sairaanhoidosta vastaavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat huolehtivat omien asiakkaiden terveydentilan seurannasta, tarvittavien laboratorionäytteiden otosta sekä lääkärin määräämän hoidon toteutuksesta.

Osalla asiakkaista on turvapalvelu, turvaranneke on käytössä 24 h. Kiireellistä apua hälytetään hätäkeskuksesta 112.

Lääkäripalveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkärille asiakas/omainen voi varata itse ajan tai kotihoito voi avustaa siinä. Sairaanhoitajat voivat olla myös yhteydessä lääkäriin Lifecare viestinnän kautta.

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 yksikössämme 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 laatuanalyyskejä. 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. Yksikön lääkehoitosuunnitelma löytyy hoitajien toimistosta.

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla eli sairaanhoitajilla. Yksikön esihenkilö yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikön lääkehoitosuunnitelman sekä henkilöstön lääkeluvat allekirjoittaa lääkäri.

Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Henkilökunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Osaaminen varmistetaan säännöllisillä LOVE/LOP, PKV, KIPU 1 ja GER 1-2 tenteillä. Tämän lisäksi sairaanhoitajilla ovat erilliset rokotustentit ja KIPU 2 tentin. Jokainen lääkehoitoa suorittava hoitaja suorittaa kliiniset näytöt. Näyttöön kuuluu pistäminen, dosettien jako, lääkkeiden tilaaminen apteekista, lääkkeiden anto dosetista sekä anja-pussista ja yksikön huumekaapilla toimiminen. Uudet työntekijät toimittavat tarvittavien tenttien todistukset tai suorittavat ne työpaikalla. Kun osaaminen on varmistettu, hoitaja saa kirjallisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoidon lisäkoulutuksen tarvetta seurataan ja tarvittaessa ohjataan hoitajia lisäkoulutukseen.

Jokainen sairaanhoitaja vastaa omien asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Hoitohenkilöstö tekee yhteistyötä terveyskeskuksen, vuodeosastojen, sairaalan, kotisairaalan sekä apteekin kanssa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaan päivittäisiin

kirjauksiin. Osalla asiakkaista on apteekkitili sopimusapteekkiin, josta sairaanhoitajat/lähihoitajat tilaavat lääkkeitä tarvittaessa. Suurimmalla osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä annosjakelu. Sairaanhoitajat ilmoittavat tarvittavat lääkemutokset sopimusapteekkiin. Osalla asiakkaissa on käytössä dosettijako. Kotihoidossa lääkkeitä jakavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkejaot tarkistetaan ja kirjataan aina asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin. Asiakkaiden lääkelistat ovat tulostettuna paperisena. Sairaanhoitajat huolehtivat ajantasaisen lääkelistan tulostuksen, jos asiakkaan lääkitykseen tulee muutoksia. Paperiseen lääkityslistaan ei tehdä merkintöjä käsin. Lääkkeet tarkastetaan aina läpi ennen kuin ne annetaan asiakkaalle.

Kotihoidon asiakkaista suurimmalla osalla lääkkeet ovat kotona ja säilytetään tarpeen vaatiessa kotona lukitussa lääkekaapissa. Osalla asiakkaista lääkkeet säilytetään toimistolla lukollisessa lääkekaapissa, ja myös jaetaan toimistossa. Kotihoidon toimistolla lukitussa lääkekaapissa säilytetään apteekista tulleet annosjakelurullat sekä muut apteekkitavarat ennen kuin ne viedään asiakkaan luokse. Asiakkaille tulleet lääkkeet pyritään viemään kotiin mahdollisimman pian. Kotihoidon toimistolla on myös lukollinen lääkejääkaappi ja pakastin lääkkeitä varten, jotka tarvitsevat kylmäsäilytyksen. Lääkehuoneen ja siellä olevien jääkaappipakastimen lämpötilaa seurataan päivittäin.

Huumausainelääkkeet säilytetään lukitussa kaapissa, erillään muista lääkkeitä ja niiden kulutusta seurataan pakettikohtaisilla kulutuskorteilla. Myös PKV-lääkkeiden säilytyksessä kiinnitetään huomiota, ja myös niiden kulutusta seurataan kulutuskorteilla. Lääkejätteet säilytetään lukitussa säilytystilassa toimistossa, ja ne toimitetaan säännöllisesti apteekkiin hävitettäväksi. Toimiston lääkekaappien avain säilytetään erillisessä lukituskoodillisessa avainkaapissa. Lukituskoodi on tiedossa vain lääkeluvallisilla hoitajilla sekä kulunseurantaa valvotaan erillisen lomakkeen avulla. Senioritalossa sijaitsevassa lääkehuoneessa on kameravalvonta, jonka tehtävänä on varmistaa lääkeshoidon asianmukainen toteutuminen ja lääkehävikin ehkäisy sekä toiminnan asianmukaisuuden varmistaminen. Kotihoidon henkilöstö on tietoinen lääkehuoneen kameravalvonnasta.

Lääkkeidenjaossa tapahtuneet poikkeamat korjataan tarkistuksen yhteydessä. Mikäli lääkevirhe on mennyt asiakkaalle asti, ollaan yhteydessä mahdollisimman pikaisesti omaan sairaanhoitajaan tai muuna aikana päivystävään lääkäriin. Lääkepoikkeamat kirjataan aina IMS-ohjelmaan. Sairaanhoitaja käsittelee lääkepoikkeamat tiimipalaverissa kahden viikon välein.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 14.2.2024

Yksikkömme lääkeshoidon kokonaisuudesta vastaa: Yksikön johtaja Sh Susanna Parikka, lääkevas-
taava Sh Laura Ristonmaa.

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 yksiköllämme ei ole rajattua lääkevarastoa. Kotihoidon lääkehuoneessa on asukkaille tarvittaessa jodia ja lääkehiiltä.

Monialainen yhteistyö

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

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Yhteistyötahoja ovat muun muassa ateriapalvelut, turvapalvelu, päiväkeskukset, poliklinikat, kotisairaala, keskitetty ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus sekä muut palveluntuottajat kuten siivous, fysioterapia, toimintaterapia, kauppapalvelu, apteekkipalvelu. Asiakkaan tietosuoja-asiat otetaan huomioon käsitellessä asiakkaan tietoja. Tietoa pyritään siirtämään Lifecare-potilastietojärjestelmän avulla. Tarvittaessa asiakas voi ostaa kotihoidolta yksityisesti saattoapua kodin ulkopuoliseen asiointiin, tällöin hoitaja voi varmistaa tiedonkulun esimerkiksi kotihoidon ja terveyskeskuksen välillä.

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 yksikön 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.

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Attendo Telkänhoivalla on palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat paikallisen pelastusviranomaisen hyväksymät. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveystarkastusviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuden sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, jotka dokumentoidaan asianmukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

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. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Kotihoidon työsuojelupäällikkö: Terhi Thure, puh. 0417316125, terhi.thure@attendo.fi

Kotihoidon työsuojeluvastuu: Kristiina Bäckman, puh. 0417320652, kristiina.backman@attendo.fi

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 6.11.2023

Palotarkastus on toteutunut: 10.11.2023

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 tiimivastaavan kanssa yhdessä työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

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

- Kotihoidon esihenkilö on Susanna Parikka, koulutukseltaan terveydenhoitaja/sairaanhoitaja.
- Kotihoidon yksikön luvassa on 200 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivetäjä- sosionomi
- 3 sairaanhoitajaa
- 23 vakituista lähihoitajaa
- 1 fysioterapeutti 2–3 kertaa viikossa, yhteensä 2 h
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kotihoidon yksikössä on avustavaa henkilökuntaa

- 1 siistijä

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Kotihoidon esihenkilö klo: 8–16 (koko työaika hallintoa)
 - Tiiminvetäjä klo: 7–15 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitajat 3hlö klo: 7–15 (välitön hoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Hoitajia 7hlö, klo: 7–15 (välitön hoitotyö)
- Siistijä 1hlö arkisin klo: 6:30–14.30 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia 5–6 hlö klo: 13–21 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Hoitajia 7–8 hlö klo: 7–14 (välitön hoitotyö)
- Hoitajia 5–6 hlö klo: 14–21 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden 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 tehtäväänsä toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisjärjestelyistä vastaa tiiminvetäjä sekä kotihoidon esihenkilö. Viikonloppuisin henkilökunta huolehtii sijaisten hankinnan esihenkilön ohjeen mukaan. Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat tukena äkillisesti muuttuvissa henkilöstötilanteissa, ja helpottavat sijaisten 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. Tiiminvetäjän ja esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako on tehty tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastualueiden 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 yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkatessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö sekä Attendon rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki 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.

Kotihoidon työntekijöiltä, jotka hoitavat senioritalon ulkopuolella asiakkaita vaaditaan myös ajokortti sekä kyky ajaa autoa. Tämä selvitetään haastattelussa.

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 omavallannon 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" -kategorian alta.

Perehdytys omahoitajan tehtäviin:

Työsuhteen alkaessa uudelta työntekijältä varmistetaan sähköisten potilastietojärjestelmien osaaminen sekä osaaminen kirjallisiin omahoitajan tehtäviin eli RAI pohjaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen. Jos työntekijällä ei ole aikaisempaa osaamista RAI-arvioinnin teosta, hän käy siihen koulutukset. Yksikössämme työskentelee RAI- ja hopasu-vastaava, joka huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä näihin tehtäviin. Ensimmäinen RAI- sekä hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä toisen työntekijän kanssa. Yksikössä omahoitajuudet jaetaan vakituisille sekä pitkäaikaisille sijaisille. Työntekijän velvollisuutena on esitellä omahoitajan rooli sekä asiakkaalle että omaisille. Omahoitajan tehtävänä on huolehtia kirjallisten tehtävien tekemisestä säännöllisesti sekä olla aktiivisesti mukana oman asiakkaan hoidossa ja pitää yhteyttä säännöllisesti asiakkaan omaisiin tai läheisiin.

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. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön 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 muun muassa 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.

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 työsopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Henkilöstö tekee kotikäyntejä jalkaisin, pyöräillen sekä autolla. Työ suoritetaan asiakkaiden kotona Jyväskylän alueella. Senioritalon asiakkaita hoidetaan heidän omilla kodeissaan Telkänpesän A, B ja C-taloissa. Kaikki asunnot ovat vuokra-asuntoja. Asunnot ovat tilavia, ja niissä on inva-varustellut kylpyhuoneet. Senioritalossa asiakkaiden käytössä ovat yhteiset tilat, kuten ruokasali, kokoustilat, uima-allas sekä kuntosali.

Henkilöstön toimistotilat sijaitsevat Telkänpesän senioritalon tiloissa. Henkilökunnan käytössä on wc, suihku ja ruokailutilat. Yksikössä on lukolliset lääke- ja avainkaapit sekä arkistokaapit.

Senioritalon asiakkaiden on mahdollista ostaa siivouspalvelu. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan siivousohjelman mukaisesti. Senioritalon muusta siisteydestä huolehditaan viikko-ohjelman mukaisesti. Senioritalon siisteydestä huolehtii arkisin 1 siivoustyöntekijä. Telkänpesässä on oma pyykkitupa, ja senioritalon asiakas voi ostaa halutessaan Attendo Telkänhoivalta pyykkipalvelun. Pyykkituovassa voidaan pestä niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin.

Senioritalon pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti).

Senioritalon toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista talon yhteisissä tiloissa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kotihoidon asiakkailla voi olla tukipalveluna turvapuhelin, jolloin heillä on käytössä turvaranneke ympäri vuorokauden. Henkilöstö avustaa turvapuhelimen hankinnassa, jos asiakkaalla sitä ei vielä ole. Tukipalveluita aloittaessa, henkilökunta on yhteydessä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen. Ylimääräisiä lisäpalveluita turvapalveluun, kuten hellavahti, ovihäly, gps-ranneke voidaan hankkia myöhemmin ja/tai asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä tai, jos asiakkaan turvallisuus on vaarassa.

Turvahälytyksistä vastaa Keski-Suomen hyvinvointialue, he ovat puheyhteydessä asiakkaaseen ja huolehtivat jatkotoimenpiteet esimerkiksi ilmoitus ylimääräisestä käynnistä asiakkaan luokse. Turvapalvelu sekä muut turvapalvelun lisäpalvelut ovat kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Sähkökatkojen aikana turvalaitteet toimivat akulla.

Senioritalossa sijaitsevassa lääkehuoneessa on kameravalvonta, josta vastaa Security. Lääkehuoneessa tapahtuva kameravalvonta toteutetaan ensisijaisesti lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi sekä lääkehävikin ehkäisemiseksi. Tämän ohella lääkehuoneessa tapahtuvalla kameravalvonnalla on tärkeä merkitys rikostorjunnan sekä eri osapuolten oikeusturvan varmistamisen osalta. Kameravalvonnan tarkoituksena on näin ollen turvallisuuden edistäminen, toiminnan asianmukaisuuden varmistaminen sekä poikkeamien ennaltaehkäiseminen sekä selvittäminen. Henkilökunnan yksityisyyteen ei kameravalvonnalla puututa tarpeettomasti ja tallenteiden käsittely suunnitellaan tarkasti.

Asiakkaiden kotona tehtävä turvallisuuskartoitus tehdään aina asiakaslähtöisesti asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Hoitohenkilökunta huolehtii asiakaskäynneillä asiakkaan kodin turvallisuudesta ja esteettömyydestä, jos se vain on mahdollista. Katoamistapauksista on erillinen toimintaohje. Asiakkailta on kotona myös kotihoidon yhteystiedot.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Keski-Suomen Hyvinvointialue / Turvapalvelu, puh. 014 2667445

Kameravalvonta Security puh. 0204912000 asiakaspalvelu@securitas.fi

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa nimi ja puh nro.

Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi, puh. 040 7534993

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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

Terveystarvikkeiden ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinällisistä 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 yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten
verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit. Henkilökunta huolehtii ja kartoittaa
asiakkaan apuvälinetarpeen säännöllisesti, ja ovat yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen
saadakseen asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet kotiin. Hoitohenkilökunta ohjaa asiakkaita
apuvälineiden turvallisessa käytössä.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja
laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään,
ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.
Laitteosaaminen on merkittävä osa potilasturvallisuutta, ja koko henkilöstö on suorittanut
laiteajokortin. Laiteajokortilla työntekijä osoittaa ja työnantaja varmistuu työntekijän riittävästä
osaamisesta. Erillisen koulutuksen laiteosaamiseen ovat käyneet sairaanhoitajat, ja he ottavat
vastaan muun henkilöstön laiteajokortin suorituksen.

Apuvälineitä sekä laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan
ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikössä käytettävistä laitteista on
erikseen laitekansio. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien
laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointi- ja kalibrointi-
toimitukset sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta on vastaavalla.

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/kehitys-
ehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista il-
moitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta teh-
dään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista
ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Työnteki-
jät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaa-
ratilanneilmoituksen tekemiseen.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi, puh. 040 7534993

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössämme on käytössä sähköiset Lifecare, Domacare ja Hilkka - potilastietojärjestelmät, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman 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.

Lisäksi kotihoidon henkilöstöllä on käytössä henkilökohtainen työpuhelin, johon on ladattuna Lifecaren sekä Domacaren kotihoidon mobiilisovellus. Kotihoidon mobiilissa henkilöstö näkee oman käyntilistan, ja pystyy kirjaamaan mobiilin avulla ajantasaisesti asiakkaan papereihin asiakaskäynnillä. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan 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 tietosuojaseloste (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 mobiiliin 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 tietosuojan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle. Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta.

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

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

Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituisessa työsuhteessa 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 yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Ombudsmanin 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. Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

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

IMS-ohjelmassa seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista. Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä.

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. Yksikkömmme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	TAVOITE	TOIMENPTEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPU-ARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKAS-KOKEMUS	Omahoitajuuden vahvistaminen	Oman asiakkaan asioihin ja hoitoon perehtyminen.	2024	koko henkilökunta	06/2024 Omahoitajan roolin vahvistaminen. Asiakkaan osallistaminen RAI:hin ja ho-pasuun.	1/2025
LÄHEIS-KOKEMUS	Omaisyyhteistyön vahvistaminen	Säännöllinen ja aktiivinen yhteydenpito omaisiin	2024	koko henkilökunta	06/2024 Muutoksen kehittäminen.	1/2025
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Palautetaitojen kehittyminen	Säännöllinen kehittävän, korjaavan ja hyvän palautteen antaminen. Yksikön palautetaulun käyttö.	2024	koko henkilökunta	05/2024 Asko-kvartaalikeskustelu + tyhy-päivän teema. Palautetaulu yksikössä.	1/2025
	Laadukkaan kirjaamisen kehittyminen	Kirjaamiskoulutukset	2024	koko henkilökunta	06/2024 Koko henkilöstön kirjaamiskoulutukset.	1/2025

	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen	Säännölliset tiimipalaverit, Tyhy-toiminta, Moniammatillinen yhteistyö	2024	koko henkilökunta	05/2024 Moniammatillinen yhteistyö kehittynyt.	1/2025
--	-------------------------------	--	------	-------------------	--	--------

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotihoidon yksikkötasolla 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	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Väliarviointi	Loppuarviointi
Lääkehoito: Lääkejakovirhe. Lääke jää antamatta.	Mahdollisimman moni asiakas koneellisen annosjakelun piiriin. Lääkkeiden kaksoistarkastus. Lääkkeen antamisessa huolellinen lääkelistan luku.	Lähes kaikki asiakkaat koneellisen annosjakelun piiriin, jolla edellytykset siihen.	Sairaanhoitajat siirtävät asiakkaita sovitun aikataulutuksen mukaan annosjakelun piiriin. Hoitajien tiimissä käsitellään lääkepoikkeamia 2 viikon välein.	Suurin osa asiakkaista on siirretty annosjakelun piiriin syksyyn mennessä. Lääkepoikkeamista on osattu hyvin tehdä poikkeamailmoituksia ja päästy pureutumaan nopeasti yksittäisiin lääkepoikkeamiin.	1/2025
Asiakkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asiakkaan paperit eivät aukea tarpeeksi ajoissa. Asiakas ollut hoidossa	Asiasta keskusteltu hoitajien kanssa. Rohkeutta ottaa yhteyttä lähettävään tahoon. Hyvät	jatkuva	Kotiutusvaiheessa hoitajalla iso vastuu, että kaikki asiat	Kesäksi teimme kotiutusta helpottamaan kotiutusohjeen. Tämän avulla	1/2025

eri alueella, jossa ei ole Lifecare potilastietojärjestelmää. Tämä johtanut lääkehoidossa epäselvyyksiin.	kotiutuskirjaukset hoitajalla, joka ottaa vastaan asiakkaan.		tulevat kirjatuksi.	tulee huomioida kaikki asiat kotiutuksessa.	
Asiakkaan kaatuminen kotona	Asiakkaan kanssa puheeksi ottaminen kodin turvallisuudesta. Esim. matot, esteettömyys.	jatkuva	Hoitajat	Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on saatu joistakin asunnoista mattoja raivattua. Asunnon muutostyöt esim. tukikaiteet kylpyhuoneeseen ja liuskat ovien kynnyksiin.	1/2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Väliarviointi	Loppuarviointi
Liukkaalla kaatuminen asiakkaiden pihassa	3	4	3	Hoitajille liukkauden varalle kenkiin laitettavat liukuesteet.	Syksy	Työsuojeluvastuu luotettu	kenkiin ostettu pikakiinnityksellä liukuesteet. Ohjeistettu henkilökuntaan käyttämään näitä liukkailla keleillä.	1/2025

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yksikköme 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	cts. kehittämissuunnitelma, joka osa yksikön omavalvontasuunnitelmaa	71	cts. kehittämissuunnitelma, joka osa yksikön omavalvontasuunnitelmaa	83
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	cts. kehittämissuunnitelma, joka osa yksikön omavalvontasuunnitelmaa	78	cts. kehittämissuunnitelma, joka osa yksikön omavalvontasuunnitelmaa	89
Sisäinen auditointi	Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025				
Auditointihavainnot, kpl:					
<ul style="list-style-type: none"> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, % 					
Lääkepoikkeamat, kpl		- Poikkeamien määrä 61 kpl/Q1-2024 ja laatu -Kehittämiskohdeena: huolellisuus anja-pussien annossa. Lääkkeitä voi olla kahdessa pussissa yhdellä antokerralla.	- Poikkeamien määrä 43 kpl/Q2-2024 ja laatu - Kehittämiskohdeena: anja-pussien kanssa lisäksi doseissa olevat lääkkeiden antamisessa huolellisuutta.	- Poikkeamien määrä 66 kpl/Q3-2024 ja laatu - Kehittämiskohdeena nousut useamman asiakkaan kohdalla, että lääkkeet varmistettava suuhun saakka.	1/2025
Hoito ja palvelusuunnitelmien / Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95 %	Hoito- ja palvelusuunnitelmat ajan tasalla.	Hoito- ja palvelusuunnitelmat ajan tasalla.	Hoito- ja palvelusuunnitelmat ajan tasalla.	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa kotihoidon yksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys Jyväskylä 19.11.2024

Allekirjoitus