



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Lastensuojelupalvelut Oy

Y-tunnus 2208132-3

Hyvinvointialue Uusimaa

Kunnan/kuntayhtymän nimi Nurmijärvi

Lastensuojeluyksikkö

Nimi Attendo Aarnisampo

Katuosoite Paimentie 7

Postinumero 01900

Postitoimipaikka Nurmijärvi

Esihenkilö Pia Kansikas

Puhelin 044 494 3275

Sähköposti pia.kansikas@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun erityisyksikkö 7 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

17.12.2015 Attendo Lastensuojelupalvelut Oy

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun sijaishuolto, 7 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

31.12.2008

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: S ryhmä
- Kiinteistöhuolto: Coor
- *Lääkkeet: 7 veljeksen apteekki, Nurmijärvi
- *Autohuollot Autokeskus Hyvinkää ja Autohuolto T. Pispala
- *Taloustarvikkeet Tokmanni

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme yksikön arjessa säännöllisesti henkilöstön ja kasvatusjohtajan toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi kasvatusjohtajalle, 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

Omaavalvonnän suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmmö tuloksena yksikkömmö asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavalvontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan Yksikössämme oikealla tavalla.

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

Yksikkömmö omaavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kasvatusjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalvonnän vuosikellon mukaisesti. Kasvatusjohtaja johtaa ja vastaa omaavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös lapset ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalvonnän suunnitteluun. Yksikössömmö tehdään lasten kanssa omaavalvontasuunnitelman liitteenä oleva hyvän kohtelun suunnitelma, jota päivitetään lasten kanssa yhdessä säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Kuka vastaa omaavalvonnän suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Pia Kansikas, Paimentie 7 , 01900 Nurmijärvi, 044 4943275

Omaavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavalvonnän vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikkömmö kuukausipalaverissa. Omaavalvontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikkömmö ajantasainen omaavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikkömmö ilmoitustaululla ja nettisivuilla.

Laadittu pvm. 28.2.2025

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Mutta ennen kaikkea olemme koti asukkaillemme. 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 täyttävää 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.



Attendo
♥@+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Perhehoitolaki
- Sosiaalihoitolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystenhuoltolaki

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Esimerkkiteksti: Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Kirjoittakaa yhdessä henkilökunnan kanssa oman yksikön toiminta-ajatus:

- Kuinka monta lasta/nuorta yksikössä on?
- Yksikön peruseriaate ja tavoite, jonka mukaan yksikkö toimii: miten yksikkö pyrkii tukemaan ja edistämään lasten ja nuorten hyvinvointia, kehitystä ja kasvatusta?
- Lasten/nuorten yksilöllinen huomiointi, hoito- ja kasvatussuunnitelma, miten näkyy arjessa?
- Yhdessä tekeminen
- Yksikössä käytettävät hoitotyön menetelmät, jotka tukevat lasten ja nuorten hyvinvointia ja kehitystä?

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. Luomme toivon tulevaisuuteen.

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. Kohtaamme tasavertaisena.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat välittäminen, osaaminen ja sitoutuminen. Lisäksi meillä Aarnisampossa korostuu osallisuus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Edellä mainitut näkyvät arjessamme siten, että tuemme lapsiamme ja heidän osallisuuttaan kaikessa heidän elämänsä vaikuttavien asioiden hoidossa. Olemme ihminen ihmiselle. Uskomme vahvasti, että dialogisuus lisää osallisuutta ja osallisuus lisää vaikuttavuutta ja hyvinvointia.

Työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme sen olevan merkittävä osa yhdessä kuntoutumista koko perheen kesken.

Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit luovat turvallisen toimintaympäristön niin lapsille kuin työntekijöille. Seuraamme jatkuvasti vaaratilanteisiin liittyviä tekijöitä ja kehitämme niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön kasvatusjohtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikköme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Yksikössämme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluja v. 2024 aikana. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. perheen kanssa tehtävän hyvän yhteistyön ja sen pohtimisen keskiöön. Olemme keskustelleet arvostavasta kohtaamisesta työtiimin ja asiakkaiden kanssa sekä vahvistaneet tiimin sisäistä vuorovaikutusta Attendon "nosta kissa pöydälle" periaatteen mukaan. Olemme kerranneet eettiset periaatteet ja 5 k:n palautemallin. Jouluna 2024 keskustelimme Matkasta Kodiksi Attendon tavoitteen mukaisesti. Olemme ensisijaisesti lasten koti sillä ajalla minkä he kanssamme viettävät.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Yksikön johtajan sijaistus-ohje
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- Rajoittamistoimenpiteet ja rajoitustoimenpiteiden delegointisääntö
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikkömme 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 viranomaisen 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. Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 25.2.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 25.2.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös 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, yksikön esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä
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 Attendo-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?

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen yksikön 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, asiakaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai yksikkömme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen yksikkömme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta, mutta myös paperiversiona toimistossa olevassa perehdytyskansioista. Poikkeaman havaitsija lähettää kirjaamansa poikkeaman sähköpostilla kasvatusjohtajalle ja laatukoordinaattorille. Poikkeamat kirjataan myös Nappulan viestivihkoon Poikkeama-otsikon alle. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta ja perehdytyskansioista
- Laatukoordinaattorin tai kasvatusjohtajan toimesta poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työryhmän kanssa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä työryhmäpäivien yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin viikoittaisessa viikkopalaverissa, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Yksikön poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa työryhmäpäivässä ja vaara ja uhkatilanteet, vakavat poikkeamat lähtevät työsuojelupäällikölle, josta siirtyvät johtoryhmän käsittelyyn.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme yksikkömme kuukausipalaverimuistioon. Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme yksikkömme kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain yksikkömme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavasta asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaaseen läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin

kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistoon. 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 yksikköemme toimintaan.

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

Poikkeamat käsitellään työryhmäpalaverissa keskustellen ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö valvoo toimenpiteiden jalkautuksen arkeen. Korjaavat toimenpiteet siirretään työryhmän toiminnan sisällöksi arkeen. Uusille ja keikkalaisille muutokset raporteilla. Poikkeamien perusteella laaditaan riskienarviointeja seuraavaan lääkehoitosuunnitelmaan. Tieto sovituista korjaavista toimista on kirjallisena sekä siirtyy raportilla seuraaville henkilöille.

Mikäli poikkeamaan sisältyy jotakin tiedotettavaa muille tahoille tehdään se akuutisti heti poikkeaman havaittua ja sen korjaamisen yhteydessä pidetään keskustelu yllä ja tiedotus aktiivisena asianosaisille tahoille. Kaikki yhteystyötahot jotka poikkeamaan liittyy pidetään tietoisina reaaliajassa. tarvittavat raportit ja selvitykset toimitetaan asianosaisille määräaikojen puitteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kotimme esihenkilö vastaa kotimme valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Miten asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Lapsen muutettua yksikköömme omaohjaaja tekee alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän aikana. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Ohjaajat työskentelevät lapsen kanssa tiiviisti käyttäen eri menetelmiä. Käytössämme olevan toimintakykymittarin avulla pyritään kartoittamaan yhdessä lapsen kanssa hänen tarpeitaan, haasteitaan, vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja lapsen välistä keskustelua. Toimintakykymittaria voidaan käyttää myös huoltajien kanssa.

Sijoituksen alkuvaiheessa pyritään mahdollisimman nopeasti järjestämään asiakassuunnitelmanneuvottelu, jonka koolle kutsujana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Neuvotteluun osallistuvat lapsi ja huoltajat/vanhemmat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja yksikköemme edustajat, yleensä lapsen omaohjaaja ja vastaava ohjaaja tai johtaja. Tarvittaessa mukaan voidaan osallistujien tarpeen ja arvion mukaan kutsua myös muita verkoston jäseniä, kuten koulun, perhepalvelukeskuksen, lasten- tai nuorten psykiatrian tai muu olennainen taho.

Tulovaiheessa arvioidaan välittömän hoidon ja terveystarkastuksen sekä rajoittamispäätösten välttämättömyys yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa. Nurmijärvellä kunnan linjauksen mukaan tulotarkastuksen tekee kouluterveydenhoito. Heti tulovaiheessa otetaan yhteys lapsen tulevan koulun terveydenhoitajaan ajan varaamista varten. Tulotarkastus tehdään kaikille yksikköömme sijoitettaville lapsille.

Lasta rohkaistaan esittämään neuvotteluissa omat mielipiteensä asiallisesti ja perustellusti. Omaohjaajat käyvät ennen neuvottelua keskusteluja ohjattavansa kanssa, jotta lapsen tarpeet ja tavoitteet saataisiin kartoitettua. Omaohjaajat kirjaavat ylös lapselle tärkeät asiat, joista neuvottelussa tulee keskustella ja tarvittaessa nostaa näitä asioita esiin, mikäli se on lapselle liian vaikeaa. Ennen neuvottelua omaohjaaja sopii lapsen kanssa siitä, millä tavalla ja mitä asioita lapsi toivoo omaohjaajan ottavan esiin. Useimmiten sosiaalityöntekijä tapaa lasta ennen neuvottelua kodissamme tai soittavat lapselle kuullakseen lapsen mielipiteen tilanteista. Myös lapsen läheisten näkemykset ja ehdotukset sekä toiveet huomioidaan mietittäessä lapselle sopivaa palvelumuotoa. Lapselle tuodaan aina esiin myös mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän kanssa kaksin ilman huoltajan tai yksikköemme henkilökunnan läsnäoloa, jotta lapsi tarvittaessa voi kertoa asioista tarvitsematta miettiä kenenkään reaktioita. Lapselle tuodaan aina esiin se, että hänellä on täysi oikeus esittää myös arvostelua kodistamme tai henkilökunnasta. Lapsille annetaan aina sosiaalityöntekijän yhteystiedot.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen kirjallisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmaan kirjataan nuoren palveluntarve, sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä toimittaa lapsen kappaleen yksikköömme, jossa omaohjaaja käy suunnitelman läpi lapsen kanssa ja varmistaa, että lapsi ymmärtää suunnitelman sisällön. Lapsi voi tuolloin myös ilmaista, mikäli kokee, ettei suunnitelma vastaa hänen tarpeitaan tai sen sisältö ei vastaa asiakassuunnitelmassa sovittua. Mahdolliset virheet ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle, joka korjaa ne. Alkuperäinen asiakassuunnitelma säilytetään lapsen virallisessa kansiossa, jotta kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua suunnitelman sisältöön sekä käyttää sitä työvälineenä. Omaohjaajalla on vastuu huolehtia siitä, että asiakassuunnitelman sisältö on riittävästi työryhmän tiedossa ja, että työryhmä toimii asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla esim. lomien suhteen. Asiakassuunnitelmanneuvotteluja järjestetään sijoituspäätöksestä ja tarpeesta riippuen 1–6 kuukauden välein. Asiakassuunnitelma on kuitenkin järjestettävä vähintään kaksi kertaa vuodessa, jollei pidempään väliin ole erityisen painavaa syytä.

Asiakassuunnitelman jälkeen lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka perustuu lastensuojelulain 30 §:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä nuoren arjessa saatuun tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1 kk kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet ja allergiat, ruokavalio,

lääkitykset, diagnoosit, verkostot, edellisen hoitopaikan tai perheen haastattelut, mahdolliset mittarit tms.). Omaohjaajan tärkein tehtävä on luoda luottamussuhde lapseen ja tutustua tähän mahdollisimman hyvin sekä tätä kautta selvittää lapsen tilanne ja tarpeet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön kasvatusjohtaja, laatukoordinaattori sekä omaohjaajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen, perheen, kasvatusjohtajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan heidän näkemyksestään lapsen tuen ja tarpeesta ja siihen on kirjattava, mikäli jollakulla on eriäviä mielipiteitä sen sisällöstä. Omaohjaaja käy myös aina valmiin hoito- ja kasvatussuunnitelman läpi lapsen kanssa, jotta lapsi olisi selvillä tavoitteista ja keinoista ja pystyisi itsekin niihin sitoutumaan. Suunnitelma lähetetään asianosaisille 2 viikon kuluessa edellisestä asiakassuunnitelmanneuvottelusta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, yhteistyötahojen (esim. koulu, terveydenhoito sekä lasten tai nuorten psykiatria) arvioiden ja omaohjaajakeskustelujen avulla. Jokaisen uuden hoito- ja kasvatussuunnitelman teon yhteydessä on arvioitava edellisen suunnitelman tavoitteisiin pääseminen tai toteutuminen ja mikäli tavoitteisiin ei ole päästy, analysoitava, miksi. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan omaohjaajien toimesta kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Kaikkien rajoituspäätösten yhteydessä myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaa on päivitettävä ja arvioitava rajoituspäätöksen vaikutusta suunnitelmaan. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat omaohjaajat yhdessä kasvatusjohtajan kanssa. Koko yksikön henkilökunta perehtyy silti kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, koska ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa. Omaohjaajat varmistavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ovat koko yksikön tiedossa. Omaohjaaja myös omaohjaajakeskusteluissa säännöllisesti muistuttelee lapselle suunnitelman tavoitteista.

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

Jokaisen yksikkömme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstön kuukausikokouksissa. Yksikkömme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat nähtävillä Nappula asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Lapsella on oikeus tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti yksilönä ja oikeus saada vaikuttaa kehitystään, ikäänsä vastaavalla tavalla itseään koskeviin asioihin. Eri ikäisillä lapsilla on muun muassa eri ikäkausina hieman eri kotiintuloajat. Ikä vaikuttaa pelattaviin peleihin, arjen toimintoihin kuten illalla valvomisiin muun muassa. Lapselle tarjotaan aina mahdollisuus vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin ja sen sujuvuuteen. Asiakasta kannustetaan osallistumaan häntä koskeviin neuvotteluihin ja myös arjen päätöksen tekoon osallistumalla omaohjaajatyöskentelyyn sekä yhteisöllisiin lasten kokouksiin. Aarnisamossa lapsella on lisäksi mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ikänsä ja toimintakykynsä mukaisesti. Lapsi saa päättää ulkonäöstään ikätasoisesti ja pukeutumisestaan, omista harrastuksistaan, vapaa-ajankäytöstään kotiintulo aikojen rajoissa sekä käyttövarojensa käyttämisestä. Asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan, omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti. Lasten kesken pidetään viikoittain ohjattuja lasten kokouksia, jossa lapsia kannustetaan yhteisölliseen asioiden käsittelyyn ja lasten ajatuksia ja toiveita kuullaan toiminnan sekä arjen osalta. Lasten kokouksissa yksikköön on laadittu yhdessä nuorten kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma. Lasta ohjataan hänen ikätasoihiinsa harrastuksiin ja hänelle hankitaan ikään sopivia asioita itselleen kuten lelut tai muuta jo vanhempien lasten arkeen kuuluvat asiat kuten pelit, käsityö, kuvataide tai muut arjen tekemisen välineet lapsen oman kiinnostuksen mukaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten yksikössäne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämis- ja perusoikeuksiin liittyvien 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 ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutensa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Aarnisampossa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan ja sitä pyritään vahvistamaan läpi sijoituksen eri vaiheiden. Lapsella on oikeus käydä tutustumassa yksikköön jo ennen sijoituksen vahvistamista. Tällöin asiakkaalle annetaan kattavasti informaatiota sijaishuoltoyksiköstä ja sen toimintatavoista. Sosiaalityöntekijä selvittää asiakkaan mielipiteen sijaishuoltopaikasta. Sijoituksen toteutuessa asiakkaan toiveita sijaishuollon järjestämisestä ja työskentelystä pyritään kuulemaan ja toiveet huomioimaan sosiaalityöntekijän yksilöllisesti laatimassa asiakassuunnitelmassa sekä yksikön asiakkaalle yksilöllisesti laatimassa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Lapsen sijoitusprosessi rakennetaan huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Myös muut tukipalvelut, esim. koulupaikka, pyritään järjestämään nämä huomioiden. Lapsella on yksikössä käytössään oma huone, jonka saa lukittua. Henkilökunta menee huoneeseen asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Aarnisampossa lasten erilaisuutta, kulttuuritaustoja ja uskonnollisia vakaumuksia kunnioitetaan. Lapselle taataan koskemattomuus niin pitkälle kuin mahdollista, poikkeuksena tilanteet, joissa lapsen tai muiden turvallisuus vaarantuu lapsen käytöksen takia ja esimerkiksi kiinnipidolla on välttämätöntä turvata tilanne.

Lapsella on oikeus tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti yksilönä ja oikeus saada vaikuttaa kehitystään vastaavalla tavalla itseään koskeviin asioihin. Aarnisampossa toimintatapoja on mietitty pitkälti asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden, asiakkaan mielipidettä kysytään häntä koskevassa päätöksenteossa ja suunnitelmien mukaisen työskentelyn toteuttamisessa. Lapselle tarjotaan aina mahdollisuus vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin ja sen sujuvuuteen. Lasta kannustetaan osallistumaan häntä koskeviin neuvotteluihin ja myös arjen päätöksen tekoon osallistumalla omaohjaajatyöskentelyyn sekä yhteisöllisiin nuorten kokouksiin. Asiakkaan kanssa tehdään itse arviointia toimintakykymittari työkalun avulla. Asiakasta tiedotetaan häntä koskevista asioista viipymättä, pyrkimyksenä on lisäksi ottaa asiakas mukaan häntä koskevaan keskusteluun aina kun mahdollista. Aarnisampossa asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin, asiakas saa päättää ulkonäöstään ja pukeutumisestaan, omista harrastuksistaan, vapaa-ajankäytöstään sekä käyttövarojensa käyttämisestä turvallisissa rajoissa. Asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan, omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti. Asukkaiden kesken pidetään viikoittain nuorten kokous, jossa nuoria kannustetaan yhteisölliseen asioiden käsittelyyn ja nuorten ajatuksia ja toiveita kuullaan toiminnan sekä arjen osalta. Nuorten kokouksissa yksikköön on laadittu yhdessä lasten kanssa Hyvän kohtelun suunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti lapsien vaihtuessa tai vuosittain.. Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liite.

Aarnisampossa sijoitetulla lapsella on oikeus tavata ja pitää yhteyttä vanhempiinsa, sisaruksiinsa ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin, mukaan lukien ystävät. Lapsen vanhemmat ja läheiset pyritään pitämään hyvässä yhteistyössä sijoituksen aikana säännöllisellä ja aktiivisella yhteydenpidolla. Vanhempia ja huoltajia tiedotetaan lapsen asioista ja tilanteesta. Vanhempien toivotaan pitävän yhteyttä ohjaajien lisäksi myös lapsensa kanssa. Vanhempia kannustetaan osallistumaan lasta koskeviin neuvotteluihin sekä viranomaisyhteistyöhön ja sitä kautta sijaishuollon toteuttamiseen lapsensa kohdalla. Tarvittaessa vanhempaa tuetaan näissä esimerkkinä noudetaan mukaan matkalla neuvotteluun.

Lapsen itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan sulje pois yksikön arjen sujuvuutta tukevia perussääntöjä. Säännöt pyritään laatimaan ja niitä tarkastellaan aina yhdessä nuorten kanssa. Niiden tarkoituksena on tuoda arkeen struktuuria ja turvaa. Tällaisia sääntöjä ovat mm. ruokailu- ja sisäntuloajat, joista toki yksilöllisesti joustetaan tarvittaessa. Muina sääntöinä läheisen hyvä kohtaaminen/huomioon ottaminen, koskemattomuus ja väkivallattomuus.

Lapsilla on viikoittain yksilölliset keskusteluhetket ohjaajien kanssa, joissa lapsi saa aikuisen jakamattoman huomion. Aikuisen pyrkimys on kohdata lapsi ainutkertaisena persoonana omana hyväksyttynä itsenään. Aikuisen pyrkimys on varmistaa, että lapsi tulee varmasti kuulluksi ja varmistaa tarkentavin kysymyksin, että aikuinen myös ymmärtää lapsen tarkoituksen.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja lapsi jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta/huotoa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen

vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan.

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

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät periaatteet perustuvat lastensuojelulakiin sekä lapsen perusoikeuksiin. Käytämme rajoitustoimenpiteitä harkiten tilanteissa, joissa lapsi vaarantaa itsensä tai ympäristönsä. Yksikkömme henkilökunta on perehdytetty itsemääräämisoikeuden periaatteisiin ja rajoitustoimenpiteiden käytänteisiin. Kiinnipitojen varalta henkilökunta on koulutettu Mapa-koulutuksella ja aina ensin tilanne pyritään rauhoittamaan keskustellen ja kuunnellen.

Rajoitustoimenpiteisiin kuuluva päätöksenteko ja kirjaaminen tehdään lastensuojelulain mukaisesti Nappula-järjestelmään. Päätökset lähetetään sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Lisäksi omaohjaajat käyvät tilanteen läpi lapsen ja vanhempien kanssa. Rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan sekä yhteisö- että yksilötasolla, tapahtumat käsitellään lapsen sekä tarvittaessa myös lapsiryhmän kanssa. Yhdessä pyritään löytämään hyväksyttäviä toimintamalleja ongelmatilanteisiin tulevaisuutta ajatellen. Näitä toimintamalleja harjoitellaan kaiken aikaa arjessa aikuisjohtoisesti. Työyhteisön kesken rajoitustoimenpiteistä keskustellaan palaverissa ja työnohjauksessa.

Aarnisampon hoito- ja kasvatustilafilosofia ei suosi rajoittamista tai pakottamista. Tätä pyritään välttämään suosimalla dialogista ja ratkaisukeskeistä työtettä. Rajoittamista pyritään käyttämään vain viimesijaisena toimenpiteenä, ja vain, jos rajoittamiselle on olemassa lastensuojelulain mukaiset perusteet. Rajoittamiseen päätyvissä tilanteissa kuitenkin pyritään lisäämään asiakkaan ymmärrystä siitä, miksi rajoittaminen nähdään hänen kohdallaan perusteltuna toimenpiteenä ja miten rajoittamisella pyritään turvaamaan nuoren kasvua ja kehitystä. Aarnisampon käytetään tarvittaessa lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ja niistä tehdään lastensuojelulain mukaiset päätökset. Päätökset tallennetaan ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja saatetaan tiedoksi nuorelle, huoltajille sekä vastuusosiaalityöntekijälle. Tarvittaessa lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkistetaan. Rajoittamispäätös tehdään aina määrääjäksi ja se on voimassa vain niin kauan kuin on tarpeellista. Rajoittaminen lopetetaan heti perusteiden poistuessa.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Esimerkkiteksti: Yksikössämme on delegointisääntö, joka löytyy kasvatustilajohtajan laatimana sekä allekirjoittamana toimiston valkotaululta.

Säännössä määritellään kehen ja kuka saa asettaa lastensuojelulain mukaisia rajoituksia. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuun lapseen

Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuun avohuollon tukitoimena. Päätös pohjautuu johtajan sekä henkilökunnan arvioon rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta/välttämättömyydestä. Rajoitustoimenpiteen välttämättömyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Rajoitustoimenpiteestä tehdään päätös Nappula asiakastietojärjestelmään. Lapsen mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti ja kirjataan myös päivittäiskirjauksena. Huoltajien mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti tai puhelimitse.

Kopiot rajoituspäätöksestä toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle joko postitse tai salattuna sähköpostina sekä lapsen huoltajille kirjattuna kirjeenä.

Mikäli rajoituspäätös on valituskelpoinen, toimitetaan rajoituspäätöksen kopion mukana myös ohjeistus siitä, miten päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja asia selvitetään myös suullisesti.

Yksikössämme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65 §)
- henkilöntarkastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 §)
- henkilökatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 a §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67 §)
- kiinnipitäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen palauttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69 a §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Yksikössämme ei käytetä rajoitustoimenpiteenä eristystä!

Yksikössämme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavaa rajoitustoimenpidettä. Tämän päätöksen voi tehdä ainoastaan yksikön kasvatusjohtaja tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

- yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 63 §)

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, joka on ollut olemassa sillä hetkellä.

Lapsen kanssa käydään keskustelu rajoituspäätöksestä heti tilanteen jälkeen tai lapsen voinnin sen salliessa sekä seuraavana päivänä ja tästä keskustelusta laaditaan rajoituspäätöksen lapsikohtainen arvio liitteeksi rajoituspäätökseen. Lapsikohtainen arvio toimitetaan postitse sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle että huoltajille.

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.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta lain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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

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

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

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

Hyvän kohtelun suunnitelma

Esimerkkiteksti: Kuvaa, miten hyvän kohtelun suunnitelma yksikössä tehdään, mitkä ovat yksikkönne hyvän kohtelun periaatteet?

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Esimerkkiteksti: Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoito- ja kasvatussuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan mihin ?, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillalla sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 33 vastaaja määrä 6

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 90 vastaaja määrä 10

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

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatuja palautteita hyödynnämme yksikkömme toiminnan laadun kehittämisessä, kehittämissuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita (<https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle>). Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Kantelun tutkinta on maksutonta. Kanteluasioiden käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Jos kantelu ei johda varsinaiseen tutkintaan, vastaus kanteluun annetaan yleensä kolmen kuukauden kuluessa. Oikeusasiamies ei yleensä tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde

Hyvinvointialueella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, johtava viranhaltija Sirkku Pekkarinen-Keto, sirkku.pekkarinen-keto@keusote.fi 040 807 4219

Yksikön kasvatusjohtaja:

Pia Kansikas, 044 494 3275 pia.kansikas@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

KeuSoten sosiaaliasiamies p +358 400 277 087

Sosiaali ja potilasvastaava Susanna Honkala 040 807 45876, Anne Mikkonen 040 807 4577. Sähköpostitse käyttäen Keusoten turvaposti palvelua <https://turvaposti.keusote.fi>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista, avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä, tiedottaa asukkaiden ja potilaiden oikeuksista sekä toimii asukkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 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 yksikkömmme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön kasvatusjohtaja informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kasvatusjohtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 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.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Esimerkkiteksti: Kuvaillkaa miten yksikössäne lapsen osallisuuden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa? Millainen on yksikön viikko-ohjelma? Onko jokaisella lapsella henkilökohtainen viikko-ohjelma? Millainen on omaohjaajan, läheisten, yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa? Kuvaile yksikkönne eri ammattiryhmien tehtäväkuvia aiheen mukaisesti - > miten edistävät asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja hyvinvointia (mm. omaohjaaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Miten lasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä?

Jokaiselle lapselle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua lapsen toiveiden mukaan tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. huoltajat sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Yksikössämme on käytössä toimintakykymittari, joka on Nappula asiakastietojärjestelmässä. Toimintakykymittarin avulla saadaan helposti tilannekuva vanhemmalle, lapselle tai nuorelle. Työväline ovat myös oiva tapa arvioida perheen tai lapsen edistymistä ja perheintervention vaikuttavuutta.

Omaohjaajilla on käytössään myös menetelmä kansio "Oman työn tueksi" sekä Umbrella- työkirjamenetelmä. Oman työn tueksi kansio sisältää erilaisia sosiaalityönmenetelmiä eri aihealueisiin liittyen. Umbrella-työkirjamenetelmä sisältää omaohjaajatyön keskeiset tavoitteet ja työtehtävät. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda lapsen ääni kuuluviin hänen omassa elämässään.

Yksikkömme kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen päätavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työtä ohjaa terapeutin laitoskasvatus mallinnus. Omaohjaajat mutta myös koko henkilökunta on lapsen arjessa mukana suunnittelemassa ja tavoittelemassa lapsen etua yhdessä hänen läheistensä kanssa. Tärkein yhteistyö kumppani on lapsen vanhemmat, joiden kanssa toivomme tiivistä ja avointa yhteistyötä haasteellisissakin tilanteissa. Vanhempia kannustetaan vierailemaan Yksikössämme aina kuin heillä on siihen mahdollisuus. Lapsilla mutta myös heidän läheisillään on käytössään yksikön moniammatillinen työryhmä ja heidän ammattitaitonsa. Omaohjaajan tehtävänä on luoda lapseen luottamuksellinen suhde ja toimia lapsen äänenä tarvittaessa.

Yksikkömme sairaanhoitaja vastaa lääkehoidosta sekä hoitotyöstä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Yksikkömme kahdella työntekijällä ratkaisukeskeisen perhetyön koulutus ja kahdella Nepsy valmentaja koulutus.

Lähihoitajat toimivat lääkehoidon vastuuvuoroissa toteuttaen tarvittavaa lääkehoitoa omissa lääkevastuuvuoroissa.

muun päivän sisällön lisäksi. Hoitotyön tutkinnon omaavilla on lisäksi vastuullaan vuoroissa tehtävät hoitotyön toiminnot, kuten tarvittavat mittaukset tai muut hoitotoimet.

Sosionomit osallistuvat osaltaan omaohjaajatyöhön ja tuovat oman tutkintonsa mukaista lisäarvoa työstettäviin materiaaleihin ja toimintaan sekä ohjaustyöhön. He ovat suorittaneet myös lisäkoulutuksen lääkehoitoa ja pystyvät näin osallistumaan lääkehoitoon antaen omissa vuoroissaan dosettiin jaettua lääkkeitä asiakkaalle.

Kaikki ammattiryhmät suunnittelevat ja toteuttavat ohjattua toimintaa omissa vuoroissaan.

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

Esimerkkiteksti: Kuinka harrastustoimintaa tuetaan? Minkälaisia liikuntamahdollisuuksia tarjotaan? Mitä kulttuuriharrastuksia on saatavilla?

Lapsille mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Yhteinen viikko-ohjelma on nähtävillä valkotalulla sekä jokaisella lapsella on oma yhdessä laadittu ohjelmansa jokaiselle viikolle erikseen. Lapsille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Millaista? Miten ulkoilu mahdollistettu? Virikevastaava? Yksikön ulkopuolelle toteutettavat retket yms.? Toiminta suunnitellaan yhdessä lasten kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa lasten toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, lasten osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, lapset myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Esimerkkiteksti: Lapsen alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin lapsen toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään lapsesta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Nappulan toimintakykymittari toimii lisäksi työn arvioinnin sekä tavoitteiden ohjausvälineenä. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin yhdessä hoitotahon kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin lapsen toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua jossakin määrin kaikkien lasten tilanteeseen sekä heillä tulee olla riittävät tiedot kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä lapsen hyvän ja omannäköisen elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika lapselle viikoittain.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Aarnisampossa ruokailu ajat joustavat tarpeen mukaisesti. Alla noin aikoja. Lisäksi välipalaa syödään ja ruokaa lämmitetään nälän saatuaan olipa ajankohta mikä tahansa. Lapset menevät itse jääkaapille tekemään välipalaa mikäli kokevat sen tarpeelliseksi.

Aamiainen 6:30-10:00 riippuen päivästä ja henkilöstä,

lounas klo 11:00-12:00, välipala noin klo 14:00,

päivällinen klo 16:00 ja

iltapala noin klo 20:30-21:30

Meillä syödään kodissa itse tehtyä kotiruokaa. Ruokalista on laadittu lasten toiveita kunnioittaen neljäksi viikoksi kerrallaan.

Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkailemme. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan lapsen päivittäisiin asiakastietoihin ja tietysti otetaan puheeksi lapsen ja perheen kanssa. Tiimi miettii miten voisimme edistää ruoan maistumista ja siihen ratkaisuna meillä ollutkin ruokien toivominen listoille, jotta tekisimme lapsille maistuvaa ruokaa. Näin myös hävikki saadaan pieniin.

Ruokahuoltoon meillä on nimetty ohjaaja, joka vastaa ruokalistojen päivittämisestä ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelman käytännön päivitystapieta ja seuraa, että vuorissaan lämpötilat on seurattu kuten kuuluu. Jokainen vuoroissaan reagoi asioihin ja tarvittaessa menee kauppaan tai hankkii tarvittavia välineitä rikkoutuneiden tilalle keittiöön. Ruoka tilataan kerran viikossa kaupasta tuotuna ja täydennetään omilla kaupakäynneillä.

Yksikön ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Esimerkkiteksti: Lapsen ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Lapsia kuunnellaan ruokalistojen suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruokalistalla huomioidaan lasten makumieltymykset ja myös jokaisen lapsen yksilölliset ja lääketieteelliset tarpeet sekä uskonnolliset ja eettiset makutottumukset ja juhlapäivät, jolloin voimme luoda ja ylläpitää perinteitä.

Hygieniakäytännöt

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

Esimerkkiteksti: Yksikkömme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

Hygieniaohteiden sekä infektioerjunnan toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniakäytäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektioerjaukset kirjataan ja raportoidaan asianmukaisesti. Infektioiden esiintyvyyttä seurataan ja analysoidaan säännöllisesti, jotta voimme tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat ja parantaa käytäntöjä. Kodin henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti hygieniaohte- ja infektioerjuntakäytännöistä.

Yksikkömme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 30.1.2024

Lapsen kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista lapsen toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygieniasta huolehditaan intimitettisuoja kunnioittaen.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Oma henkilökunta siivoaa Attendo organisaation ohjeiden mukaisesti ja dokumentoidusti lapsen kanssa yhdessä. Isompia lapsia opastetaan asiassa osana itsenäistymisjärjittelua ja nuorempien kohdalla painopiste on enemmän aikuisten siivoamisessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Ohjaajat vuoroissaan siivoavat ja kirjaavat siivouksen suoritetuksi tiettyinä päivinä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Aarnisamossa pestään pyykki itse. Vanhemmat nuoret pesevät ohjatusti omat pyykkinsä omina pyykkipäivinä.

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

Esimerkkiteksti: Yksikkömme siivouksesta huolehtivat yksikön työntekijät yhdessä lasten kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme lasten

tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna yksikköme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Esimerkkiteksti: Yksikköömme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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?

Hammashoito:

Esimerkkiteksti: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Esimerkkiteksti: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikköme lääkäri/oma terveystakeskus. Kirjoita kuinka monta kertaa kuukaudessa lääkäri käy? Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, kuvaa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Esimerkkiteksti: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on yksikköme lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh-lähetteen käyttö. Yksikössämme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään?

Äkillinen kuolemantapaus:

Esimerkkiteksti: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kasvatusjohtajaa välittömästi. Kerro erityispiirteet yksikkökohtaisesti.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lasten terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena lasten elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu.

Esimerkkiteksti: Miten yksikössänne seurataan yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet yms. Onko seurannalla säännöllisyyttä? Onko seurannalla vastuuhenkilöä? Lääkityksen jatkuva arviointi, kuka tekee, miten lääkityksen arviointi näkyy arjessa. Miten näkyy asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa? Lapsen lääkityksen seurannoista vastaa hänen hoidostaan vastaava lääkäri, joka tekee yhteistyötä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikössämme lasten painoa ja pituutta seurataan säännöllisesti kuukausittain, joka kuukauden ensimmäisenä torstaina. Tarvittaessa tehdään lääkityksen seurantaan liittyviä muita mittauksia, kuten verenpaineenmittaukset, ne tehdään lasten yksilöllisen tarpeen mukaan, kaikki mittaukset ovat ohjelmoituna viikkokalenteriin työtehtäväksi, tarvittaessa mittauksia tehdään yksilöllisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta arvioi arjessa lapsen lääkityksen vaikuttavuutta ja antaa oman arvionsa tästä hoidosta vastaavalle lääkärille. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnan luettavaksi ja käyttöön. Sairaanhoitaja vastaa lääkehuollosta ja hoitotahojen hankinnasta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Lapsen kanssa yhdessä sekä huoltajia kuullen omaohjaaja arvioi hoito – ja kasvatussuunnitelmassa lääkkeen vaikutuksia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Kirjaa tähän nimi ja ammatti?

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?

Esimerkkiteksti: Kirjatkaa tähän: Kodillamme on rajattu lääkevarasto, josta on aluehallintoviraston lupa, jonka Diarnro on xxxxx. Rajatulle lääkevarastolle on tehty oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt lääkäri xxx xxx pvm. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, titteli ja nimi

TAI

Kodillamme tulee olemaan rajattu lääkevarasto, johon on haettu aluehallintoviraston lupaa pvm, lupaprosessi on vielä kesken. Rajatulle lääkevarastolle on tehty oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt lääkäri xxx xxx pvm. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, titteli ja nimi

TAI

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Esimerkkiteksti: Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kirjatkaa tiedonkulun järjestäminen eri toimijoiden kanssa yksiköllänne (lähete, soitto yms.), miten asiakkaan hoitopolku on katkeamaton. Miten huomioitte asiakkaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mitä yhteistyötoimijoita yksiköllänne on esim. (terveyskeskus, labrapalvelut, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms.) Esim.: Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. yksikön ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

Aluejohto vastaa siitä, että vastuullaan olevien Attendo-kotien 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 riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Attendo -yksikön johtaja vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa Attendo-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. Attendo-yksikön johtajalla on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

Attendo-yksikön työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-yksikön asiakasta, jotta hän saa 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 Attendo-yksikön johtajan kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää Attendo-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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Yksikön tilojen terveellisyysvaikutukset sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyysvaikutukset liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

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

Esimerkkiteksti: Järjestetäänkö yksikössä muuta turvallisuuteen liittyvää koulutusta esim. uhka- ja vaaratilannekoulutuksia? Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä

perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme kasvatusjohtajaa, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kuka toimii yksikkönne työsuojeluvastuuhenkilönä ja hänen yhteystietonsa?

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Pelastussuunnitelma on päivitetty:

Poistumisharjoitus on tehty:

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:

Palotarkastus on toteutunut:

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 toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

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

Esimerkkiteksti:

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 1 -1,5 tt/lapsi: kirjaa oman yksikkösi mitoitus
- Yksikön kasvatusjohtaja on xxx xxx, joka on koulutukseltaan xxx.
- Yksikössämme on xx asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 2 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 9,5 vakituista lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 8 h
- 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkinen työntekijöitä:

- Kasvatusjohtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoidotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Sosionomi klo 9–15 (välitönhoidotyö)
- Ohjaajia neljä, klo 7–14.40 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–15 (välitönhoidotyö)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)

- Hoitoapulainen klo 9.30–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viiikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaajaklo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Kirjaa: kuka vastaa sijaisjärjestelyistä? Esimerkki: sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön kasvatusjohtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat yksikkömme tukena äkillisesti muuttuvissa henkilöstötilanteissa, ja helpottavat sijaisten saantia tarpeen vaatiessa. Attendo Omalaiset käyvät läpi Attendon perehdytyksen ja suorittavat lääkeluvat.

Esimerkkiteksti: Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun yksikön esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Vastaavan ohjaajan ja yksikön kasvatusjohtajan välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastualueiden määrittelyllä. Yksikön kasvatusjohtajan tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä kasvatusjohtaja saa tukea yksikön resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytinnin 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.

Esimerkkiteksti: Tarvittaessa kerro, miten mahdollisia työntekijöiden kielihaasteita kehitetään? Esim.: 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 ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikkömme kasvatusjohtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat,

haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [yksikön kasvatusjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Yksikkömme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiastietojen 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 Yksikössämme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja kasvatusjohtaja käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkahoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan kasvatusjohtajan toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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 vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä 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, yksikkömme 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 kasvatusjohtaja vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä, huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustaustansa ja koulutustarpeet. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

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?

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



Toiminnassa käytettävät toimitilat, toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveys- ja turvallisuusviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien niihin liittyvä asiakkaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varaueloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

ESIMERKKITEKSTI: Kirjaa tähän kuvaus yksikkönnne tiloista ja toimivuudesta. Huomioithan asiakasryhmän erityisvaateet! Kuvaus lapsen omassa käytössään olevasta tilasta, yhteisessä käytössä olevista tiloista ja piha-alueesta. Miten lapsi voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen? Käytetäänkö lapsen henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos lapsi on pitkään poissa? Miten lapset sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen, miten lasten läheisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Yksikkömme toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 7 esteetöntä asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m² (4 kpl), 22 m² (1 kpl) ja 26 m² (2 kpl). Kaikilla lapsilla on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 30 m². Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Yksikössämme on oma terassi/parveke, yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa. Kaikki yksikkömme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Lapsilla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yksikkömme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Yksikkömme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyritys xxx, jonka yhteystiedot löytyvät xxx

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen helpdeskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastuualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Esimerkkiteksti: Kuvaa yksikön käytössä olevat kulunvalvontakamerat sekä hälytys- ja kutsulaitteet ja niiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Esim. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liiketunnistimet sekä tallentavat kulunvalvontakamerat yhteisissä tiloissa ja ulkoalueella sisäänkäynteihin ja parkkipaikalle. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa lasten tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksikön vierailulle tulevia varten.

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

Aarnisampossa on lasten käytössä tarvittaessa lapsille puhelin jonka he saavat käyttöönsä' soittamista varten niin halutessaan. Lapsia varten on lisäksi tietokone (lappäri) ja tabletti joita niin ikään voi hyödyntää yhteydenpitoon mutta myös opiskeluun tai muuhun tiedonhankintaan. Edellä mainittujen lisäksi lapsilla on jokaisella olemassa oma puhelin ja muut mahdolliset laitteet, joiden hankinnasta erikseen arvioituna koti vastaa, kunkin lapsen tarpeita vastaavasti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Aarnisampossa on käytössä kutsuvartija/hälytysvartiointipalvelu. Palvelun toteuttaa ja hälytinlaitteen toimittaa Securitas Oy. Vartijan vaste aika hälytystilanteessa on 12 minuuttia. Securitas vastaa laitteen ja järjestelmän toimivuudesta, huolloista, tarvittaessa uusii laitteen.

Securitas hälytyskeskus 24/7 numerossa 020 491 2600. Tämä numero on ilmoitettu vastaamaan toimintavarmuudesta.

Jokainen työntekijä on velvollinen kantamaan painiketta mukanaan yksin työskennellessään ja seuraamaan laitteen toimivuutta. Vian huomaava henkilö vastaa siitä, että hän ryhtyy välittömiin toimenpiteisiin vian havaittuaan sen poistamiseksi. Laitteet ladataan päivä vuorossa, jotta sen on toimintakunnossa yövuorossa. Aarnisampon johtaja Pia Kansikas 044 494 3275 pia.kansikas@attendo.fi vastaa yhteistyöstä Securitaksen kanssa.

Aarnisampon puolesta

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.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun 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?

Esimerkkiteksti: Yksikössämme käytetään lasten hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Lasten omaohjaaja/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa lapsen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme lapselle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikössämme työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointitietoisuus laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden: Alkometri Dräker huolto- ja kalibrointitietoisuus laitevalmistaja suosittelimesti vuosittain. Elektroninen verenpainemittari ideale+ uusitaan laitteen tullessa 2 vuoden ikään.

Esihenkilö vastaa laitteiden toimivuudesta ja ajantasaisuudesta, kalibroinneista.

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

Vaaratilanteet raportoimme poikkeamaraportille. Vaaratilanteet käsittelemme Yksikössämme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 33 §) <https://fimea.fi/laakinnalliset-laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta> Yksikössämme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pia Kansikas, pia.kansikas@attendo.fi 044 494 3275

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 ohjeistuksella. 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.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

- Koulutustilaisuudet: Järjestämme säännöllisiä koulutustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ohjeistusta ja käytännön harjoitusta teknologian käytöstä.
- Käyttöohjeet ja materiaalit: Käytössämme on selkeät käyttöohjeet ja tukimateriaalit, kuten oppaat ja videot, jotka ovat helposti saatavilla.
- Seuranta ja tuki: Varmistetaan jatkuva tuki ja seuranta, jotta henkilöstö voi kysyä neuvoa ja saada apua tarvittaessa.
- Perehdytys uusille työntekijöille: Uusille työntekijöille annetaan perusteellinen perehdytys teknologian käytöstä heti työsuhteen alussa.

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

Kodissamme on käytössä sähköinen Nappula-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikköme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024

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 tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle. Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@attendo.fi

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

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

Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämissään tietojärjestelmissä tai tietoverkoissa merkittävän poikkeaman, joita voivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle, minkä jälkeen poikkeamaa lähdetään selvittämään ja korjaamaan poikkeama vaatimustenmukaiseksi. Palveluntuottaja varmistaa tietojärjestelmän toimittajalta, että he tekevät asianmukaiset ilmoitukset Valviralle sekä toimivat tarvittaessa poikkeamasta Kelan Toiminta häiriötilanteessa ohjeistuksen mukaisesti [Toiminta häiriötilanteessa - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#).
2. Palveluntuottajan havaitessa merkittävän poikkeaman, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palveluntuottaja tekee itse myös asiakastietolain mukaisen poikkeamailmoituksen Valviralle [Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus, 1/1, Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus](#).
3. Attendo-kodeissa merkittäviin teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on valmistauduttu tulostamalla asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät ajan tasalla olevat dokumentit paperille, jotta nämä ovat käytettävissä myös silloin, jos tietojärjestelmä ei ole käytettävissä. Tietojärjestelmien merkittävien käyttökatkojen tai/ja vikatilanteiden vallitessa Attendo-kodin johtaja ohjeistaa tekemään tarvittavat kirjaukset ja merkinnät kynällä ja paperilla, josta nämä tallennetaan tietojärjestelmiin poikkeamatilanteen ollessa ohi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy
Tietosuojavastaava Sanna Ketopaikka
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. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

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. Yksikköemme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Hyvä kohtaaminen, luottamuksen syntyminen	kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. Yhteistyö ja vanhemman arvostava kohtaaminen	Arvostus työyhteisössä ja mahdollisuus olla oma itsensä ammatillisissa rajoissa
TOIMENPITEET	Yhdessä vietetty aika	Yhteydenpito viikoittain puhelimitse tai livenä kuin mahdollista. Viesti poikkeuksena. Viestiin aina lähettäjän nimi.	Avoin keskusteleva kulttuuri, ei "kuppikuntia". Hyväksytään erillaiset persoonat ETT vuorojen tehtävät jakoon vuoron aluksi
AIKATAULU	kevät 2025	Kevät 2025	kevät 2025
VASTUUTUS	kaikki + esihenkilöt	Kaikki ohjaajat ja esihenkilö	kaikki ohjaajat ja esihenkilö
VÄLIARVIOINTI	tehdään lomien jälkeen TRK:ssa	lomien jälkeen työryhmässä	lomien jälkeen työryhmässä
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Saatu hyvää palautetta asiakkailta. Tavoite saavutettu.	ETT viikkosoitot pääsääntöisesti toteutuneet seurannassa	Pysyvä vakiintunut tiimi. Päiväpaperissa ohjaavat kohdat, joiden perusteella saatu jaettua työtehtävät.

2. Turvallisuusriskit

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

Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma-lomakkeelle. Kun riskin suuruus on merkityksetön (1) tai vähäinen (2), se ei edellytä toimenpiteitä. Kun riskin suuruus on kohtalainen (3), merkittävä (4) tai sietämätön (5), riskiä tulee pienentää.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			

Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	29
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	100
Sisäinen auditointi		25.02.2025	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl:			

- Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamis- suunnitelmien ajan- tasaisuus	95%		

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus