



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

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 oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue (Oma Häme)

Kunnan/kuntayhtymän nimi Janakkala

Attendo-koti

Nimi Attendo Charlotta

Katuosoite Kuumolantie 20

Postinumero 14200

Postitoimipaikka Turenki

Esihenkilö Heli Heinonen

Puhelin 044-4942760

Sähköposti heli.heinonen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen asumispalvelu 15 paikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

10.5.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen 10 paikkaa ja tuettu asuminen 1 paikka

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

10.5.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteeekeilta
Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
Hoitajakutsujärjestelmät: 9 Solutions
Apuvälineet: Berner Oy
Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
Kiinteistöhuolto: Coor
Ruoka: Attendo, Päivärinteen keittiö
Turvallisuus/ vartiakutsu: SOL turvallisuuspalvelut
Työyhteisön työnohjaus: Mika Karppinen
Johtajan työnohjaus: Sovulla

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonnan on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavalonnan suunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kodillamme oikealla tavalla.

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

Kotimme omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalonnan suunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Heli Heinonen
Kuumolantie 20
14200 Turenki
p. 044-4942760
heli.heinonen@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavalonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavalonnan suunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavalonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavalonnan suunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään kotimme kuukausipalaverissa. Omaavalonnan suunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 28.10.2024

Tarkistettu pvm. 14.4.2025

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:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Charlotta tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista sekä kotiin annettavia palveluita. Charlotta sijaitsee Turengissa, osoitteessa Kuumolantie 20. Rakennus on rakennettu käyttötarkoitustaan vastaavaksi ja on esteetön. Ulkoalueet ovat viihtyisät ja niissä liikkuminen on tehty helpoksi. Huomioimme kaikessa toiminnassamme turvallisen ympäristön ja viihtyvyyden.

Attendo Charlotta tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille mielenterveyskuntoutujille. Ympärivuorokautisen asumisen paikkoja yksikössä on 15.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu iäkkäille henkilöille ja näin ollen pääpainomme on psykogeriatrisessa hoidossa/ hoivassa. Psykogeriatria eli vanhuspsykiatria on psykiatrian erikosisala, joka tuottaa psykiatrisia palveluita iäkkäille henkilöille. Ikääntynyt mielenterveyskuntoutuja tarvitsee jatkuvaa ohjausta, valvontaa ja huolenpitoa sekä ympärivuorokautista hoivaa. Lähtökohtana toiminnassa on inhimillisyys, mielekäs arki, oman näköinen elämä ja hyvä vuorovaikutus. Asiakkaan hoidossa ja kuntoutuksessa huomioidaan asiakkaan historia, eletty elämä, mieltymykset ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Hoidamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti, terveydentilan ja sairaudet huomioiden. Hoito on yksilöllistä ja tavoitteellista.

lääkäiden asiakkaiden hoito perustuu aina asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan, joka tehdään RaiCMH arvioinnin pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan ja omaohjaajan lisäksi läheiset asiakkaan niin halutessaan. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään puoli vuosittain, tarvittaessa useammin, asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Palvelukodin henkilökunta huolehtii asiakkaan terveydentilan seurannasta sekä säännöllisten lääkärintarkastusten toteutumisesta.

Kohtelemme asiakkaitamme tasavertaisina, kuunnellen ja yksilöllisesti huomioiden. Toimintamme perustuu hyvään vuorovaikutukseen, joka tukee asiakkaiden oireenhallintaan: heidän ehkä muualla häiritseväksi käyttäytymiseksi tulkittuun toimintaan suhtaudutaan yksikössämme inhimillisesti; ei kieltäen, eikä sääntöjä

luetellen, vaan kuunnellen, luovia ratkaisuja asiakkaan kanssa löytäen.

Arjessa vastaantulevia haasteita arvioidaan tilanteen mukaisesti. Haasteita ratkotaan ammattitaitoisella kekseliäisyydellä asukkaita kuunnellen. Joistakin yhteisesti sovituista linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuuden tunnetta sekä tukee vuorokausi-rytmiä.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ikääntyviä asiakkaita ei veloiteta osallistumaan yksikön tarjoamiin aktiviteetteihin, vaan myös eläkepäivien viettämiseen ja oman näköiseen arkeen suodaan mahdollisuus. Asiakkaidemme tuen ja hoivan tarve painottuu perushoittoon, elämänlaatua ylläpitävään kodikkaaseen arkeen, joilla turvataan arvokas ja elämänmakuinen vanhuus.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia kunnioitetaan ja hänen ajatuksensa ja toiveet kaikilla elämän osa-alueilla huomioidaan ja kirjataan. Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät arkea, mutta työskentely tapahtuu aina asiakaslähtöisesti, asiakasta kuunnellen ja hänen omaa tahtoaan kunnioittaen.

Työtä tehdään toipumisorientaatiomallin mukaisesti.

Yhteisöllistä asumista tarjotaan aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista asumispalvelua, mutta joiden toimintakyky on siinä määrin alentunut psyykkisen sairauden tai päihteiden käytön vuoksi, etteivät he selviydy itsenäisestä asumisesta. Yhteisöllisen asumisen paikkoja yksikössä on 10. Henkilökunta on paikalla jokaisena viikonpäivänä klo 8-20. Charlottassa yhteisöllisen asumisen asiakkaat asuvat yksiosassa, jossa on omat kylpyhuoneet, keittiö ja oma terassi. Asunnot sijaitsevat palvelukotirakennuksen toisessa siivessä. Tilat on erotettu muista tiloista (ympäri vuorokautinen palveluasuminen) väliseinällä ja tiloihin on oma sisäänkäynti. Asiakkailta on yhteiskäytössä olohuone, pyykkihuoltotilat sekä sauna. Asiakkaita tuetaan osallistumaan talon omaan päivätoimintaan, johon sisältyy mm. sosiaalisten taitojen harjoittelua, kädentaitojen kehittämistä, keskusteluryhmiä ja liikunnallisia aktiviteetteja. Nepsy-ryhmiä järjestetään säännöllisesti/ tarvittaessa. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Työtoimintaan on mahdollisuus osallistua talon ulkopuolella ja pienimuotoisia työtehtäviä voi tehdä halutessaan palvelukodilla ja niistä maksetaan sovituksi työosuusrahaa.

Tuenterve arvioidaan yksilöllisesti yhteistyössä sijoittavan tahon kanssa. Asuminen on aina tavoitteellista. Jokaisella asukkaalla tehdään RaiCMH arviointi, jonka pohjalta jokaisella asukkaalla tehdään asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmassa määritellään jokaisen asiakkaan omat henkilökohtaiset tavoitteet.

Yhteisöllisen asumisen yhtenä tavoitteena voi olla esimerkiksi: itsenäisen asumisen opettelu ja siihen siirtyminen. Jos tämä ei ole mahdollista, on tavoitteena turvallinen asuminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaan ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, etsimään talon ulkopuolisia harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita. Erilaisia taitoja/ asioita opetellaan tekemään yhdessä ohjaajan avustamana. Yhteisiä opeteltavia taitoja voivat olla esimerkiksi ruoan valmistus, raha-asioden hoitaminen, talon ulkopuolisten asioiden hoito, julkisten kulkuneuvojen käyttö, tietokoneen käyttö, terveyspalveluiden käyttö jne.

Hoitotyön käytössä olevat menetelmät: toipumisorientaatio, Nepsy ja psykoedukaatio, viiden pisteen korva-akupunktio ja DKT. (DKT-ryhmien aloitus syksyllä 2025)

Lisäksi Charlotta tarjoaa kotiin vietäviä palveluita. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas asuu omassa kodissaan, muualla kuin palvelukodeilla. Apu ja tuki tarjotaan asukkaalle kotiin. Tarvittavan tuen määrä ja laatu sovitaan yhdessä asiakkaan ja kuntatilaajan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Osaaminen näkyy palvelukodissamme siinä, että henkilökuntamme ymmärtää psyykkisiä sairauksia ja niiden oireita. Sairaus on kuitenkin vain yksi osa ihmistä. Suhtaudumme asiakkaisiin vaikeista oireistakin huolimatta ammatillisesti ja empaattisesti. Pyrimme helpottamaan asiakkaidemme oireita ja tehdä elämästä näin helpompaa. Kunnioitamme asukkaan omaa tilaa ja hänen omaa kotiaan, otamme huomioon asukkaan toiveet erilaisten aikataulujen suhteen. Mahdollisia ongelmatilanteina ratkomme tilannekohtaisesti ja ajantasaisti yhdessä asiakkaan kanssa. Pyrkimyksenä on aina löytää asiakasta miellyttävä ratkaisu. Asiakkaalle pienetkin merkitykselliset asiat / toiveet otetaan mahdollisuuksien puitteissa huomioon. Tarpeen vaatiessa kutsumme kokoon moniammatillisen (lääkäri, stt.) tiimin, jossa ratkaista ongelmia.

Henkilökuntamme ovat alamme ammattilaisia ja koulutautuvat säännöllisestä lisä- ja täydennyskoulutuksiin. Tällä hetkellä on menossa Mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto-opinnot sekä Nepsy-valmentajan koulutus. Henkilökuntamme koostuu sairaanhoitajista, sosionomista, lähihoitajista sekä avustavasta henkilökunnasta. Charlottassa on säännöllinen koko työyhteisön työnohjaus, joka toteutuu kerran kuukaudessa. Lisäksi järjestämme kehittämisspäiviä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Joka viikko toteutuu viikkopalaveri ja kuukausittain kuukausipalaveri. Viikkopalavereissa käsittelemme aina viikon poikkeamat ja otamme niistä opiksi tai teemme muut tarvittavat toimenpiteet.

Sitoutunut henkilökunta ottaa asioista vastuun ja hoitaa aina vuoronsa mukaisesti tehtävät huolella. Jos tehtävät eivät valmistu vuoron aikana annetaan niistä kattava raportti seuraavan vuoron työntekijälle. Asioita ei jätetä kesken vaan ne hoidetaan loppuun asti. Henkilökunta tuntee tilaajan esittämät vaatimukset ja toimii niiden mukaisesti. Lisäksi työntekijät tuntevat Attendon ohjeistukset ja talon omat säännöt ja toimii niiden mukaisesti. Jokainen työntekijä tekee havaintoja koko työvuoronsa ajan asioista/ asiakaista. Kun työntekijä havaitsee asioita, jotka vaatii puuttumista on hän velvollinen puuttumaan niihin ja korjaamaan tilanteen välittömästi.

Välittäminen on työn ydin. Välitämme asiakkaistamme ja toisistamme. Asukkaista välittäminen näkyy kaikessa arjen toiminnoissa. Kuuntelemme asukkaitamme. Heillä on mahdollisuus tuoda omia toiveita esiin omahoitajahetkissä sekä muussa arjessa. Asukaskokous järjestetään säännöllisesti ja siinä käsitellyt asiat kirjataan palaverimuistioon. Asukkaiden palaverimuistio käydään läpi henkilökunnan palaverissa, jotta

jokainen ohjaaja tulisi tietoiseksi asukkaiden toiveista. Arkeen ja ryhmätoimintaan liittyvissä asioissa otamme asiakkaiden toiveet huomioon.

Työryhmänä olemme avoin ja keskustelemme työhön liittyvistä asioista paljon yhdessä. Kiitämme toisiamme hyvin tehdystä työstä. Joka päivä tai ainakin tarvittaessa pyrimme siihen että vuoronvaihdon yhteydessä puramme vuoron tapahtumat yhdessä.

Palautteen anto ja vastaanotto taitoja harjoitelleen jatkuvasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kodin henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Kodillamme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä kodin esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen kotimme arkeen.

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. ASKO-valmentajamme yhdessä kotimme 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 asiakkamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Charlotassa on nimetty ASKO-valmentaja, jonka johdolla järjestämme neljä kertaa vuodessa säännölliset kvartaalikeskustelut sekä karttakeskustelun. Näissä keskusteluissa keskitytään yhteen teemaan kerrallaan, ja ne käsitellään myös kuukausipalaverissa, josta laaditaan muistio. Asukas on aina toiminnan keskiössä, sillä tavoitteenamme on asukaslähtöisyys ja merkitykselliset kohtaamiset. Omaisilla on myös tärkeä rooli prosessissa. Keskeisiä teemoja ovat kohtaamiset, palaute sekä ajatus siitä, että jokainen vastaa 100-prosenttisesti omasta toiminnastaan. Vuoden ensimmäinen kvartaalikeskustelu käydään johtajan kanssa, ja siinä tarkastellaan asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Kevään karttakeskustelussa keskitymme asukkaan yksilölliseen elämään ja arkeen. Pohdimme, millainen on asukkaan näköinen, mielekäs arki, läheisten yhteydenpitoa, itsemääräämisoikeutta sekä työyhteisön ilmapiiriin vaikutusta turvalliseen arkeen. Korostamme kiireettömiä kohtaamisia, joissa asukas kokee tulevaisuuden kuulluksi ja nähdyksi. Lisäksi käsittelemme kirjauskäytäntöjä, arjen monimuotoisuutta ilman syrjintää sekä jatkuvaa oppimista ja kehittymistä. Syksyn kvartaalikeskustelu keskittyy urapolkuihin. Pohdimme, miten työntekijät voivat kehittää osaamistaan ja mitkä ovat työyhteisön vahvuudet ammattitaidon näkökulmasta. Talven kvartaalikeskustelun teemana on "Matkalla kodiksi." Pohdimme yhdessä, mitä koti merkitsee asukkaillemme.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä
- jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimuksenmukaisuutta-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 kotimme 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 esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

Kotimme esihenkilö vastaa, että kodin 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
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuus selvityksessä, 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 kotimme 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 kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnot, 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. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 22.1.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 20.1.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Perehdytys tapahtuu Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Lisäksi jokainen vastuualueen omaava työntekijä perehdyttää uudelle työntekijälle oman vastuualueensa asiat. Koulutettua henkilöstöä on ollut saatavilla. Sijaisina toimivat jo ennestään tutut pitkäaikaiset sijaiset, joille asukkaat ja talon tavat ovat tuttuja entuudestaan. Kaikki pitkäaikaiset sijaiset perehdytetään lääkehoitoon. He suorittavat tarvittavat love- koulutukset ja heille hankitaan lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat. Vakituinen henkilöstö koulutautuu säännöllisesti lisä- ja täydennyskoulutuksen. Työkykyä ylläpitävää toimintaa järjestetään säännöllisesti. Yksikössä on säännöllinen työnohjaus. Sairauspoissaoloja seurataan ja niihin puututaan varhaisessa vaiheessa. Työtyytyväisyyskyselyt järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuus -ja työterveysriskien arvioinnissa esiin ovat nousseet seuraavat asiat: yksin työskentely, väkivallan uhka sekä liukastuminen ja kompastuminen. Näiden riskien minimoimiseksi on tehty ennakkoivia toimia.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Yksikössä on pääsääntöisesti käytössä Anja- annosjakelupussit. Palveluasumisen puolella myös dosettijako. Lääkehoitoon liittyvät riskit syntyvät usein tilanteissa joissa asukkaan lääkitys muuttuu, jolloin Anja-pussit pitää purkaa dosetteihin (otetaan jokin lääke pois) tai sitten silloin kun asukkaalle tulee jokin lisäys lääkitykseen. Jokaisessa vuorossa on kuitenkin nimetty lääkevastuuhoitaja jonka tehtäviin nämä kaikki muutokset kuuluvat. Työntekijä tekee muutokset lääkitykseen, lääkelistoihin ja lääkekarttaan. Lisäksi muun työryhmän informointi kuuluu lääkevastuuvuorolaisen tehtäviin. Jokaisesta läheltä piti ja poikkeama tilanteesta tehdään poikkeamailmoitus ja nämä käsitellään viikoittain työryhmän kesken. Poikkeamailmoituksista on tarkoitus oppia. Jos tietty samankaltainen virhe toistuu puututaan asiaan esihenkilön toimesta. Lääkevastuuvuorolainen tilaa lääkkeit apteekista sekä hävittää lääkkeit annettujen ohjeiden mukaisesti.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Koko henkilöstö on suorittanut GDPR- koulutuksen. Koulutus suoritetaan kerran vuodessa. Attendon yhteiset tietosuoaohjeet löytyvät yksiköstä ja niihin on tutustuttu yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Yksikön henkilöstömitoitus on ollut aina riittävä. Jokaisessa vuorossa on koulutettu henkilöstö paikalla. Lisäksi jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkevastuuvuorolainen. Attendolla on käytössä autonominen työvuoronsuunnittelu. Tämä mahdollistaa sen että työntekijä voi valitessaan juuri itselleen sopivia työvuoroja. Lisäksi Attensolla on kattavat työterveyspalvelut jotka edesauttavat työssäjaksamista. Myös säännöllinen työnohjaus on koettu työkykyä edistäväksi asiaksi.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Rakennus on rakennettu palvelukodiksi eli jo rakennusvaiheessa on kiinnitetty erityistä huomiota tilojen toimivuuteen. Suurimmat riskit liittyvät asukkaiden siirtoihin tai nostoihin. Tätä varten yksikössä erilaisia apuvälineitä kuten esim. nosturi, jota voidaan tarvittaessa käyttää. Koko henkilökunta on käyttökoulutettu apuvälineiden käyttöön.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Yksikössä pidetään suullinen raportti jokaisen vuoron vaihdon yhteydessä. Tämän lisäksi jokaisella työntekijällä on mahdollisuus myös hiljaiseen raporttiin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijä voi

lukea omaan tahtiin Hilkkaan kirjattuja potilasasiakirjoja. Tätä suositellaan esim. pitkältä poissaololta palatessa. Lisäksi yksikössä on kerran viikossa viikkopalaveri josta tehdään muistio. Muistion lukee ja allekirjoittaa kaikki ne työntekijät jotka eivät ole olleet palaverissa mukana. Kuukausipalaveri pidetään kerran kuukaudessa, myös tästä tehdään kirjallinen muistio jonka jokainen palaverista poissa ollut työntekijä lukee ja kuittaa. Lisäksi käytössä on Hilkka-viestit.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Yksikön laitevastaavaksi on nimetty Jonna Kaukoranta. Jonna huolehtii siitä että huollettavista ja kalibroitavista laitteista löytyy ajantasaiset laitekortit sekä yhteenveto. Yksikön lääkinnällisten laitteiden huollot toteutetaan ajallaan tai sitten laitteet hävitetään kun niiden käyttöikä (2 v.) tulee täyteen. Huollettavat laitteet (sängyt, nosturit, vaaka) ovat lisäksi IDR-rekisteristä josta näkyy niiden viimeisin huoltopäivä ja tuleva huoltopäivä. Näiden laitteiden huolto toteutuu Allumedicalin toimesta heidän aikataulunsa mukaisesti. (Laitehuolto tällä hetkellä myöhässä ja siitä ollaan oltu yhteydessä laitehuoltajaan 8.4.2025)

Fyysiset vaarat:

Fyysiset vaarat: Liukastuminen ja kompastuminen, järjestys ja siisteys, viillot tai pistot ja väkivallan uhka. Työntekijöitä varten on luotu ohjeistus kompastumisen ja liukastumisen ehkäisyyn. Esim. sisäkengillä ei mennä ulos liukkaalla. Ohje löytyy yksikön ulko-oven vierestä. Yleiset tilat sekä asukashuoneet ovat pyritty siivoamaan niin ettei lattioilla säilytetä ylimääräistä tavaraa.

Infektioriskit:

Infektioriskit liittyvät: ripulia aiheuttavat virukset esim. noro, flunssaa aiheuttavat virukset esim. korona, syyhy, tuberkuloosi, HIV ja hepatiitit.

Näitä pyritään ennaltaehkäisemään päivittäin hyvällä käsihygienialla. Tarvittaessa yksikön siivousta tehostetaan.

Yksikössä on käytössä turvaneulat. Pistotapaturma ohje on yksikössä kaikkien työntekijöiden nähtävillä.

Ruokahygienia:

Ruoka tulee yksikköön valmiina Päivärinteen keittiöstä. Näiden ruokien tulo ja tarjoilulämpötila mitataan ja kirjataan sensoreihin ohjelmaan. Jos lämpötiloissa on poikkeamaan toimitaan annettujen ohjeiden mukaan. Muut elintarvikkeet tilataan tukusta. Tukkukuorman tullessa yksikköön mitataan myös näiden tuotteiden kuljetuslämpötilat ja merkitään sensoreihin ohjelmaan.

Kemialliset riskit:

Pesuaineet säilytetään aina yksikössä lukittujen ovien takana. Pesuainepulloissa on nimet ja laimennetuissa pulloissa myös laimennuspäivä. Pesuaineita laimennettaessa käytetään asianmukaisia suojavarusteita. Käyttöturvatiiedotteet ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Yksityisyyden suoja voi vaarantua vaitiolovelvollisuuden rikkomisen, sosiaalisen median väärinkäytösten tai puutteellisen äänieristyksen vuoksi. Keskustelujen kuuluminen asiattomiin tiloihin ja tilanteet, joissa asiakkaan yksityisyyttä ei huomioida kodin eri tiloissa, voivat heikentää asiakkaan turvallisuuden ja arvokkuuden kokemusta.

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, Attendo-kodin esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-kodin 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 laatu-poikkeamat?

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen kodin 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, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Esimerkkiteksti: Aasukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä.

Poikkeamat käsittelemme kotimme viikkopalaverissa/ kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

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 kotimme viikkopalaverimuistioon tai kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme viikkopalaverissa tai kuukausipalaverissa.

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 työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme 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. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan 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 kuukausipalaverimuistioon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta kotimme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa (huomioiden tilaajan vaateet) yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisen (mikäli asiakas niin haluaa), laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Kuntoutumisen edistymistä arvioidaan lisäksi kuukausittain Hilkkaan tehtävillä kuukausiyhteenvetoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 64 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 60 %

Charlotassa asiakkaan kuntoutumisen edistymistä seurataan mielenterveys-RAI (RAI-CMH) toimintakykymittarilla. Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiä mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä. Lisäksi tietoa kerätään eri viranomaisilta ja terveydenhuollosta.

Tarpeen mukaan hyödynnämme myös muiden tekemiä suunnitelmia, kuten esim. fysioterapeutin tekemää suunnitelmaa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän

viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arjessa monin tavoin.

Asiakkaan omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito: Asiakkaan mieltymykset, hänelle tärkeät tavat, riitit ja rituaalit nousevat elämäntarinan kautta ohjaajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea. Esimerkiksi asiakkaan omat aamu- ja iltatottumukset, rituaalit, tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa jolla hiukset laitetaan, mieli korut ja vaatteet, tuoksut, lempiruokat jne.

Osallisuutta kaikkeen tekemiseen ja päätöksentekoon kunnioitetaan. Asiakas otetaan kaikkiin häntä koskeviin päätöksiin mukaan. Erilaiset suunnitelmat / arvioinnit tehdään asiakkaan kanssa yhdessä, asiakas osallistuu aina häntä koskeviin kokouksiin, jotka koskevat joko hänen asumistaan yksikössä, raha-asioita, terveydentilaa tai arkea. Asiakasta motivoidaan osallistumaan mahdollisuuksien mukaan myös talon ulkopuolisiin toimiin.

Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen: Asiakkaalle mielekäs tekeminen tuo esiin hänen itsenäisyyttä ja tyydyttää hänen tarpeitaan sekä kehittää suhteita toisten kanssa. Mielekäs tekeminen on asiakkaalle merkityksellistä ja rakentuu hänen toiveidensa, kykyjensä ja vahvuuksien kautta. Omaohjaaja tukee asiakkaan vahvuuksia ja kiinnostuksen kohteita ja mahdollistaa näihin liittyviä toimintoja, esimerkiksi käsitöiden tekoa tai musiikin kuuntelua yhdessä ohjaajan kanssa. Mielekäs tekeminen voi olla yhdessä ohjaajan kanssa tai ryhmässä tapahtuvaa. Talon tarjoamaan ryhmätoimintaan kannustetaan, mutta siihen ei velvoiteta osallistumaan.

Omahoitajuus on tärkeässä roolissa. Omahoitaja kertoo asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja valvoo näiden toteutumista. Asiakas puolestaan on tärkeässä roolissa siinä millaisia omahoitajahetket ovat sisällöltään. Omahoitajatuokiot voivat olla sisällöltään lähes millaisia vaan, mutta aina asiakkaan toiveen/ tarpeen mukaisia.

Ruokailutilanteissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja mieltymykset. Ruokailu voidaan toteuttaa tarvittaessa myös muualla, kuin yleisessä ruokasalissa, mikäli asiakas näin toivoo. Yhteisöllisen asumisen puolella asiakas voi itse valita milloin syö talon tarjoamaa ruokaa ja milloin taas haluaa valmistaa itse ateriansa. Ruokaa valitessa lautaselle voi asiakas itse päättää mitä ruokia ja kuinka paljon hän syö.

Yksikössä hiljaisuus alkaa klo 22, tällä taataan riittävä lepo ja rauha. Asiakas saa kuitenkin itse päättää milloin haluaa mennä nukkumaan ja milloin nousta ylös.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus liikkumiseen silloinkin, kun hänen voimavaransa ovat vähentyneet. Liikkumisen tulee olla mielekästä ja asiakkaan toimintakyvyn huomioon ottavaa. Ohjaajat tukevat, ohjaavat, kannustavat ja motivoivat asiakasta liikkumisessa huomioiden aiemmat ja nykyiset liikuntatottumukset, mahdolliset liikkumisen esteet ja tarvittavat apuvälineet. Esteetön, viihtyisä ja virikkeellinen ympäristö mahdollistaa liikkumisen liikunta- ja toimintarajoitteista huolimatta. Liikkuminen ja liikunnan harrastaminen on mahdollista yksikössä sekä talon ulkopuolella. Yksikössä käy fysioterapeutti kerran viikossa ohjaamassa jumppaa. Lisäksi Kerran viikossa järjestetään sählykerho kunnan liikuntahallilla. Tänne osallistuminen on ilmaista, välineet ja kyydit ovat talon puolesta.

Fyysinen ympäristö: Asiakas voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita, esineitä, huonekaluja, valokuvia huoneeseensa. Hän saa itse päättää sen miltä oma huone / asunto näyttää. Tarvittavia hankintoja tehdessä asiakasta avustetaan tarpeen mukaan. Asiakkaalla on oikeus päättää siitä, ketä hän huoneeseensa päästää tai on päästämättä. Asiakas päättää myös oven lukitsemisesta. Jos asiakas haluaa annetaan hänelle avain

yksikköön/ omaan huoneeseen.

Lääkehoidossa huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisista sivu- ja haittavaikutuksista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan. Saadun tiedon perusteella asiakas voi aina itse päätöksen lääkityksensä suhteen.

Asiakasta kannustetaan ylläpitämään sosiaalisia suhteita. Ohjaajat avustavat asiakasta tarvittaessa yhteydenpidossa. Asiakas voi käyttää yksikön puhelinta ja asukasta voidaan avustaa kirjoittamaan esim. kortteja tai kirjeitä läheisilleen tai muille tärkeitä henkilöille. Charlottassa järjestetään omaisille, läheisille ja muille tärkeille henkilöille läheistenpäivä kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi yksikössä ei ole vierailuaikaa eli vieraat ovat tervetulleita aina niin halutessaan. Henkilökunta on yhteydessä asiakkaan läheisiin asiakkaan toivomalla tavalla.

Terveystenhuolto/ hammashoito järjestetään asiakkaan toivomalla paikkakunnalla ja siinä terveyskeskuksessa jossa asiakas haluaa asioida.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Yksikössämme on nimetty IMO-vastaava, jonka tehtävänä on ottaa selvää ja olla perillä asiaan liittyvästä lainsäädännöstä ja ohjeistuksista. IMO- vastaava pitää keskustelua yllä asian tiimoilta sekä tiedotta ja kouluttaa muuta henkilökuntaa. Tekee tarvittaessa yhteistyötä hoitavan lääkärin kanssa.

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Charlottassa asukkaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan ja palveluistaan mahdollisimman laajasti. Tämä tarkoittaa, että asiakas osallistuu hoitopäätöksiin ja hänen mielipiteitään kuunnellaan. Henkilöstön tehtävä on tarjota tietoa ja tukea päätöksenteossa. Charlottassa on nimetty itsemääräämisoikeusvastaava, jonka tehtävänä on saattaa tietoa itsemääräämisoikeutta koskevista asioista niin asukkaille, kuin henkilökunnalle. Mikäli asukaan itsemääräämiskyky on heikentynyt esimerkiksi sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi, tuetaan häntä päätöksenteossa. Tarvittaessa voidaan hyödyntää asiakkaan lähipiirin, omaisten tai edunvalvojan apua päätöksenteossa. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun asukkaan oma tai muiden turvallisuus on uhattuna, ja silloinkin vain viimesijaisena keinona. Ennen rajoittamistoimenpiteisiin ryhtymistä on aina arvioitava muut, lievemmat vaihtoehdot ja keskusteltava asukkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös hänen läheistensä kanssa. Jos rajoittamistoimenpiteisiin päädytään, ne toteutetaan lain mukaisesti, ja niiden käyttö perustellaan huolellisesti asukkaan yksilöllisen tilanteen ja turvallisuuden näkökulmasta. Käytön tulee olla mahdollisimman lyhytkestoista, ja sitä on arvioitava säännöllisesti. Jokaisesta rajoittamistoimenpiteestä tehdään kirjallinen merkintä asiakasrekisteriin, ja toimenpiteen perusteet sekä kesto kirjataan tarkasti. Asukkaan ja hänen läheistensä tulee saada selkeää tietoa rajoitusten syistä ja tavoitteista. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoittamistoimenpiteiden asianmukaisessa käytössä. Tarkoituksena on varmistaa, että henkilökunta hallitsee lainsäädännön ja parhaat käytännöt itsemääräämisoikeuden ja turvallisuuden välisen tasapainon ylläpitämisessä.

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

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Attendo Charlottassa ei ole tällä hetkellä käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkaan 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, kotimme 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 esihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli kodin 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 kotimme vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haattatapahtuma 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 kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

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 asiakaspalavereissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 25, vastaajia 20

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: alle 5 vastaajaa, ei tuloksia saatavilla

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintakodin 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

Hyvinvointialueella:

Olli Naukkarinen, p. 050-3065560 olli.naukkarinen@omahame.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Heli Heinonen, puh. 044-4942760 heli.heinonen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Satu Loippo, p. 03-6293210 satu.loippo@omahame.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevilla asioilla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo 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 kotimme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet,

josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille 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?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Charlotassa asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti ja heitä osallistetaan voimavarat huomioon ottaen. Koko henkilökunta on sitoutunut asiakkaiden osallistamiseen arjen toiminnoissa, kuntouttavaan työotteeseen sekä edistämään ja ylläpitämään asukkaiden hyvinvointia. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan tuentarve sekä voimavarat ja asiakkaalle tärkeät asiat. Laadittu suunnitelma ohjaa asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä. Asiakkaan osallistuminen suunnitelman laadintaan mahdollistaa omannäköisen ja hyvän elämän toteutumisen.

Asiakkaista tehdään RAI-arviointi kahdesti vuodessa sekä tarvittaessa. Arvioinnin avulla pystymme hyvin seuraamaan asiakkaan voimavaroja, niiden muutoksia sekä osallisuutta arjen toimintoihin. RAI-arviointi auttaa myös toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

Yksikön viikko-ohjelma antaa rungon arkeen ja sen sujumiseen. Viikko-ohjelma pitää sisällään ruoka-ajat, suuntaa antavan aikaikkunan aamu- ja iltatoimille sekä kaksi vaihtuvaa aktiviteettia joka päivälle. Jokaiselle asukkaalle laaditaan lisäksi henkilökohtainen viikko-ohjelma, johon on merkattu tarkemmin viikon kulku. Henkilökohtaisesta viikko-ohjelmasta löytyy esimerkiksi asukkaan suihkupäivä, kiinteät aktiviteetit, säännölliset menot sekä huoneen siivous.

Omaohjaaja pitää asiakkaalleen viikoittain vähintään yhden omaohjaajahetken. Asiakkaita avustetaan tarvittaessa läheisyhteydenpidossa. Osalla asukkaista on oma puhelin, jolla ovat yhteydessä läheisiinsä. Asiakkaat voivat lisäksi käyttää yksikön puhelinta läheisyhteydenpitoon. Kirjeiden ja korttien kirjoittamisessa voidaan tarvittaessa avustaa.

Yksikön ohjaajat lisäävät päivityksiä sosiaaliseen mediaan kuvien ja videoiden muodossa läheisten nähtäväksi.

Osalla asiakkaista ei ole omaisia/läheisiä, joihin pitää yhteyttä. Eri ammattiryhmät ja yhteistyökumppanit edistävät asukkaiden osallisuutta, toimintakykyä, kuntoutumista ja hyvinvointia.

Omaohjaaja:

Omaohjaajahetkien suunnittelu, järjestäminen ja toteuttaminen.

Kuukausiyhteenvedon laatiminen asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja kuntoutumisesta. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen yhdessä asukkaan kanssa. Asiakkaan osallisuuden,

omatoimisuuden ja oman toimintakyvyn ylläpitämisen ohjaaminen, tukeminen ja kannustaminen. Työryhmän informointi asiakasta koskevista asioista ja yhdessä sovituista käytänteistä

Ohjaaja:

Asiakkaiden perushoito. Asiakkaan voimien muutosten ja hoidon tarpeen arviointi. Kuntouttavan työotteen toteuttaminen asiakkaiden arjessa . Asiakkaan kuntoutusprosessin toteuttaminen sekä toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttäminen.

Asiakkaan osallisuuden, omatoimisuuden ja oman toimintakyvyn ylläpitämisen/ lisäämisen ohjaaminen, tukeminen ja kannustaminen. Työryhmän informointi asiakasta koskevista asioista.

Sairaanhoitaja:

Lääkehoito ja laboratorioseurannat · Lääkärin antamien määräysten toteuttaminen · Asiakkaan voimien muutosten ja hoidon

tarpeen arviointi, tiedottaminen yhteyssairaanhoitajalle ja lääkärille.

Asukkaiden perushoito. Kuntouttavan työotteen toteuttaminen asiakkaiden arjessa. Asiakkaan kuntoutusprosessin toteuttaminen sekä

toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttäminen/ parantaminen. Asiakkaan osallisuuden, omatoimisuuden ja oman

toimintakyvyn ylläpitämisen, lisäämisen ohjaaminen, tukeminen ja kannustaminen. Työryhmän informointi asiakasta koskevista asioista

Omainen/läheinen:

Asiakaskohtaisesti vaihtelevaa, osa aktiivisesti mukana asiakkaan arjessa . Kaikilla asiakkailla ei ole omaisia /läheisiä.

Yhteistyökumppanit:

Asiakkaan palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä käy vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tapaamassa asiakasta. Käynnillä käydään läpi asiakkaan

toteuttamissuunnitelma ja RAI-arviointi, sekä asiakkaan kuulumiset ja viihtyminen yksikössä.

Fysioterapeutti käy pitämässä jumppahetken kerran viikossa , tämän lisäksi asiakkaalla voi olla oma fysioterapeutti.

Jalkahoitaja käy noin kahden kuukauden välein tai tarvittaessa, lisäksi asukas voi käydä talon ulkopuolella haluamallaan jalkahoitajalla.

Kampaaja käy noin kahden kuukauden välein tai asiakas voi käydä talon ulkopuolella haluamallaan kampaajalla.

Seurakunnan työntekijä diakoni/ pappi käy kerran kuukaudessa pitämässä yhteisen hartauden kaikille halukkaille. Myös yksilötapaamiset mahdollisia.

Ulkopuoliset esiintyjät, kuten päiväkotiryhmät ja artistit käyvät muutaman kerran vuodessa viihdyttämässä asukkaita.

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

Charlotassa asiakkaita kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen viikko-ohjelma. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä parantavaa/ ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Aamuisin luemme yhdessä asukkaiden kanssa päivän sanomalehdet ja keskustelemme ajatuksia herättävistä uutisista. Aamu ja iltapäivät ovat hyvää aikaa ulkoilulle. Yksikön takapihalla on paljon tilaa eri aktiviteeteille. Myös pihanhoito mahdollistetaan kaikille halukkaille. Pidempiä ulkoiluja järjestetään viikoittain. Iltapäivisin yksikön viikko-ohjelmaan

kuuluu muun muassa musavisa, asukaskokous, rentoutusryhmä, kaupparyhmä, näytelmäkerho, ruokaryhmä, käsityöryhmä, tuolijumppaa ja bingoa. Virikkeet vaihtelevat

asukkaiden toiveiden mukaan. Yksikössämme on joka päivälle nimetty erillinen virikevastaava, jonka tehtävänä on järjestää asukkaille mielekästä viriketoimintaa. Lisäksi fysioterapeutti pitää asiakkaillemme jumppaa viikoittain. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden. Virkistystoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä

vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistystoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asiakashetket, jotka suunnitellaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, asiakashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Charlotan ruokahuollosta vastaa kotimme keittiötyöntekijä yhdessä yksikön johtajan kanssa. Lämmin lounas, esivalmistettu päivällinen ja päiväkahvin tarjoiltavat toimitetaan yksikköömme Attendon valmistuskeittiöstä jokainen arkipäivä. Viikonlopun lounas ja päivällinen toimitetaan esivalmisteltuna loppuviikosta. Aamupalan ja iltapalan valmistuksesta vastaavat ohjaajat. Charlotan ateriat-ajat ovat seuraavat: Aamupala kello 7-9.30, lounas kello 11-12.30, päiväkahvi kello 14, päivällinen kello 15.30-17 ja iltapala kello 18.30-19. Lisäksi ympärivuorokautisen asumisen puolella tarjoilla myöhäinen iltapala kello 21 alkaen.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin).

Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillamme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillamme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

14.2.2025, henkilökunta on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan ja on allekirjoituksellaan kuitannut asiakirjan luetuksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina RAI arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan.

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

Hygieniaoheiden sekä infektiorjunnan toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniakäytäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektiotapaukset kirjataan ja raportoidaan asianmukaisesti. Infektioiden esiintyvyyttä seurataan ja analysoidaan säännöllisesti, jotta voimme tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat ja parantaa käytäntöjä. Kodin henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti hygienia- ja infektiorjuntakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 20.2.2025

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kuvattuna asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikössämme on nimetty hygieniavastaava, jonka tehtävänä on yhdessä muun henkilökunnan kanssa huolehtia ja seurata asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Henkilöstö seuraa ja tarkastaa asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian, kuten peseytymisen, hampaiden harjauksen, kynsien ja hiusten hoidon. Jos asiakkaalla on vaikeuksia ylläpitää omaa hygieniaa, hygieniasta vastaava henkilö tai muu henkilöstö antaa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Tämä voi sisältää muistutuksia, fyysistä apua tai hygieniakäytäntöjen kertaamista. Hygieniavastaava varmistaa, että asiakkaat noudattavat yksikössä sovittuja hygieniakäytäntöjä, kuten säännöllinen käsien pesu, ja että henkilöstö ohjaa ja auttaa tarvittaessa asiakkaita näiden toteuttamisessa. Hygieniavastaava pitää huolta siitä, että yksikön hygieniakäytännöt vastaavat

ajantasaisia suosituksia ja ohjeistuksia. Hän antaa ohjeita henkilöstölle ja päivittää käytäntöjä esimerkiksi uusien tautien tai hygieniasuosittelusten myötä. Hygieniavastaava kouluttaa henkilökuntaa hygieniakäytännöistä. Tämä voi sisältää esimerkiksi koulutusta käsihygieniasta, asiakkaiden avustamisesta henkilökohtaisessa hygienian hoidossa, ja tarvittavien suojavälineiden käytössä. Tarvittaessa hygieniavastaava voi laatia yksilökohtaisia hygieniaohteita asiakkaille, joiden hygieniassa on erityisiä haasteita. Kodin henkilökunnalla on selkeät hygieniakäytännöt, jotka hygieniasta vastaava henkilö valvoo ja edistää. Näitä ovat:

Käsihygieni: Henkilöstön tulee noudattaa käsihygieniaohteita ennen ja jälkeen asukkaiden avustamisen. Tämä koskee myös asiakkaiden ohjaamista käsihygieniaan esimerkiksi ruokailujen yhteydessä. Käsidesin kulutus tavoite on 0,8 litraa / 1 hoitopäivä. Yksikössämme kuluu käsidesiä 0,86 litraa / 1 hoitopäivä.

Työvälineiden ja tilojen puhtaus: Hygieniasta vastaava henkilö varmistaa, että yksikön tilat, kuten kylpyhuoneet, ja työvälineet, kuten

hygieniavälineet, puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti. Lääkinnällisten laitteiden ja työvälineiden puhdistus aina käytön jälkeen asianmukaisilla puhdistusaineilla.

Jätteen käsittely: Oikeaoppinen biojätteen ja muun jätteen käsittely on tärkeä osa yksikön hygieniää.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa käy siivooja kaksi kertaa viikossa. Hän siivoaa joka viikko 1-2 kertaa jokaisen asukkaan huoneen sekä talon yhteiset tilat.

Yhteisöllisessä palveluasumisessa lähdemme siitä että jokainen asukas vastaa oman asuntonsa siivouksesta vähintään kerran viikossa. Ohjaaja opastaa ja tarvittaessa auttaa siivouksessa. Lisäksi yhteisöllisen puolen asiakkailta on mahdollisuus itse ostaa siivouspalvelua ulkopuolisilta toimijoilta. Yhteisöllisen palveluasumisen yhteiset tilat siivotaan kerran viikossa asukkaiden toimesta ohjaajan avustamana.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Oma siivooja siivoaa yhteiset tilat viikoittain.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto toteutuu joko asiakkaan puolesta tai yhdessä ohjaajan avustuksella. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asuvat asiakkaat pesevät pyykkiä joko itsenäisesti tai ohjaajan opastamana.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii siistijä, joka on yhteinen toisen yksikön kanssa. Siistijä on käytössämme kahtena päivänä viikossa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Siistijällä on käytössään siivous-lukujärjestys, jonka mukaan siivousta toteutetaan.

Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Yhteisöllisen asumisen puolella asuvat asiakkaat huolehtivat pyykin pesusta pääsääntöisesti itsenäisesti tai ohjaajan avustamana.

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

HVA:n yhteyshenkilö: Mirja Kylmänen

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla kotimme 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

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:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa oma terveystakeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Turengin terveystasemalla on meille nimetty sairaanhoitaja. Käytössämme on tarvittaessa myös kotisairaalan palvelut.

Kiireellinen sairaanhoito:

Yksikköömme päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalan päivystyksessä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään yksikköömme ohjeita-kansiossa. Lisäksi ohjeistus löytyy Attendon sisäisestä oppimisympäristöstä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Charlotta on asukkaiden koti, joten kuoleman tulee aina toteamaan poliisi, tai ensihoito. Jos asiakas on saattohoidossa toimimme erikseen saamiemme ohjeiden mukaisesti.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytm, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja, joita ovat muun muassa vuorokausirytm, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen ja sosiaalinen verkosto.

Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta. Asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Asukaskohtaisesti painoa, verenpainetta ja tarvittaessa verensokeria sekä happisaturaatiota seurataan useammin lääkärin ohjeiden mukaisesti. Seuranta toteuttaa vuorossa työskentelevät ohjaajat.

Sairanhoitaja tai johtaja huolehtii säännöllisesti otettavien verikokeiden ottamisesta ajankohtaisesti. Klotsapiini-lääkityksellä olevilta asukkailta otetaan verikokeet vähintään kerran kuukaudessa tai aina tarvittaessa. Yksikön ohjaajat arvioivat, seuraavat ja raportoivat asukkaiden lääkeyksen toteutumista ja

vaikuttavuutta sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteys sairaanhoitajaan tai lääkäriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden ja sairaanhoidosta vastaa sh Henna Haga

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyskejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Viranomaiskansiossa ja lääkehuoneessa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10/2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.
Yksiköstä löytyy Jodi-tabletteja ja lääkehiiltä.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa aktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Asukkaiden vieraillessa talon ulkopuolella, on mukana pääsääntöisesti aina saattaja eli yksi kotimme ohjaajista. Jos asukkaan mukana ei ole saattajaa, tai asukkaan 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 -kodin johtaja vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa Attendo-kodin 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-kodin johtajalla on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

Attendo-kodin työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kodin tilojen terveellisyyteen vaikuttavat 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 kodin tilojen terveellisyyteen 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. Terveysuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Kotikohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta, sekä uhka- ja vaaratilannekoulutusta käytännön harjoituksineen. Ylläpidämme ensiapuvalmiutta ostamalla koulutuksia aina tarvittaessa. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä

poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Yksikkömme työsuojeluvaltuutettuna toimii Nina Strang-Mery, nina.strang-mery@attendo.fi, 040 3502668.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain 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:	7.3.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	25.7.2024
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	12.8.2024
Palotarkastus on toteutunut:	10.10.2023

Henkilöstö

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

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

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

Kotimme esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Kodin henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

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

Kodin hoitohenkilömitoitus ympärivuorokautisessa asumisessa on 0,5 tt/ asiakas
Kodin henkilömitoitus yhteisöllisessä asumisessa on 0,3 tt/ asiakas ja
Tuetussa asumisessa 0,1tt/ asiakas

Kodin esihenkilö on Heli Heinonen, joka on koulutukseltaan psykiatrinen sairaanhoitaja, päihdetyöntekijä ja saattohoitaja. Lisäksi hänellä on tarvittavat johtamisen ja henkilöstöhallinnon opinnot. Kodillamme on 15 ympärivuorokautisen asumisen paikkaa, 10 yhteisöllisen asumisen paikkaa ja lisäksi on kotiin annettavat palvelut. Kotiin annettavia palveluita tarjoamme tällä hetkellä kolmelle asiakkaalle.

Hoivahenkilöstö:

1 tiimivastaava sairaanhoitaja
1 sosionomi
7 vakituista lähihoitajaa
1 palvelukotiavustaja
+ osa-aikainen siistijä

Keikkalaisina/ sijaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä sairaanhoitajia
Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

Palvelukodin johtaja klo 7–15 (koko työaika hallintoa)
Tiimivastaava sairaanhoitaja klo 7.30–15.30 tai aamu ja iltavuoro
Sosionomi vaihdellen joko aamuvuorossa tai iltavuorossa
Ohjaajia kaksi-kolme aamuvuorossa ja iltavuorossa
Keittiötyöntekijä / palvelukotiapulainen 8-16
Siistijä tiistaisin ja perjantaisin
Yövuorolainen paikalla joka yö

Jokaisessa vuorossa toimii nimetty lääkevastuuvuorolainen

Viikonloppuisin työntekijöitä:

Ohjaajia kolme aamuvuorossa ja iltavuorossa
Yövuorolainen paikalla joka yö

Jokaisessa vuorossa toimii nimetty lääkevastuuvuorolainen

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa arkena kodin esihenkilö. Viikonloppuisin tai johtajan muuten poissa ollessa sijaisten hankinnasta vastaa työvuorossa oleva henkilökunta.

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

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

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlagsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme 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 kotimme esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Perehdytys on monimuotoinen ja koostuu verkko-oppimisympäristössä Valossa (valo.attendo.fi) suoritettavista yleisistä materiaaleista sekä käytännön perehdytyksestä kodissamme.

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämishtarpeet, kotimme 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. Kodin esihenkilö 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?

Attendo-kodin johtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työsopimuksen 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

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 9.8.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 7.1.2025

Työpaikkaselvitys 18.9.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus päivämäärä ei tiedossa

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 varauskäyntien 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, rikkiinäiset 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

Kotimme toimii yksikerroksisessa palveluasumista varten rakennetussa esteettömässä rakennuksessa. Kodissamme on 15 asukashuonetta, jotka ovat tarkoitettu ympärivuokautiseen asumiseen sekä 10 asuntoa yhteisölliseen asumiseen. Nämä tilat ovat rajattu erillisiksi osioiksi. Molemmissa tiloissa sijaitsevat omat ruokailutilat ja muut yhteiset tilat. Molempien puolien yhteiset tilat ovat esteettömät ja avarat. Sauna ja pesutupa on kaikille talon asiakkaille yhteinen. Myös sauna on esteetön.

Ympärivuokautisissa asumisessa asukashuoneet ovat kooltaan 21 neliötä ja niissä on omat wc:t ja kylpyhuoneet. Yhteisöllisen asumisen asunnot ovat 29 neliötä ja ne ovat varustettu omilla keittiöillä ja pesutiloilla. Lisäksi jokaisessa asunnossa on oma terassi.

Kylpyhuoneissa on valmiina kiinteät, korkeussäädettävät suihkutuolit ja tukikahvat. Myös lavuaarin korkeus on säädettävissä asukkaan tarpeen mukaisesti. Kylpyhuoneiden valaistus toimii automaattisella liiketunnistimella.

Asiakas kalustaa itse oman kotinsa, tarvittaessa henkilökunta avustaa kalustamisessa. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on ollut arkkitehtejä, insinöörejä, tekniikoita, lääkäreitä sekä hoitotyön asiantuntijoita. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi.

Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista ja kylpyhuoneissa on otettu huomioon sekä asiakkaan että työntekijän ergonomia.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor service management, jonka yhteystiedot löytyvät www.Coor.fi

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

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.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä takapihan 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.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor, jonka yhteystiedot löytyvät henkilökunnan toimistosta

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Hoitajakutsujärjestelmä: Asiakkaalla on ranneke, jolla hän pystyy kutsumaan hoitajan luokseen. Kutsu tulee hoitajien/ ohjaajien puhelimiin ja järjestelmä paikallistaa mistä kutsu tulee.

Vartiakutsu: on tarkoitettu hoitajien / ohjaajien käyttöön. Häytys menee suoraan Sol-turvapalveluiden vartijalle.

Sähköisesti toimivat ovat, ovikello ja lukot: ovat sisäänrakennettuina talotekniikkaan. Henkilökunta pystyy itse säätämään näiden toimintaa.

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

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaillamme on käytössä 9 Solutions hoitajakutsujärjestelmä. Asiakkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan/ ohjaajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Hoitajilla/ ohjaajilla on käytössään lisäksi turvahälytin, josta kutsu menee suoraan SOL-turvapalveluille. Yksikön ulko-ovet toimivat aikakytkimellä. Voimme säätää ovien lukitus ja aikaa itse toimistolla olevalla tietokoneella.

Lääkehuoneessa on myös sähköinen lukitus. Vain lääkevastuuvuorossa olevalla työntekijällä ja johtajalla on on tänne sähköinen avain. Tietokoneelta pystymme tarkistamaan jokaisen käynnin lääkehuoneessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

9 Solutions: p. +358207529055

SOL-turvapalvelut: p. 0205700200

Rakennuksen oma tekniikka: Coor p. 0102346800

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 lääikinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaa- ja/ fysioterapeutti/ sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveystenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme tietoja, tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset,

jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jonna Kaukoranta p. 044-4941532

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi 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.

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas voi halutessaan olla 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 viranomais määräyksiä?

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojaan 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.

Esimerkkiteksti: Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. 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: xx.xx.20xx (kay tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

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 tietoturvasuuteen 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 työsuhteen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa kodin esihenkilö.

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämässään 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 terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluokituksen 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 kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 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. Kotimme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen entistä paremmin arjessa. Yhteisöllisyyden ja mielekkyyden lisääminen arjessa. Asukkaiden toimintakyvyn ja henkisen hyvinvoinnin tukeminen/ omien voimavarojen löytäminen.	Parannetaan läheisten mahdollisuuksia osallistua asukkaiden arkeen. Kehitetään viestintää läheisten kanssa avoimuuden ja luottamuksen vahvistamiseksi.	Edistetään työssä jaksamista ja työyhteisön viihtyvyyttä. Lisätään henkilöstön osaamista ja motivaatiota. Lisätään yhteistyötä Attendo Säterin kanssa.
TOIMENPITEET	Järjestetään säännöllisesti kuntouttavia ja sosiaalista vuorovaikutusta tukevia ryhmätoimintoja. Kehitetään asukkaiden digivalmiuksia, jotta he voivat hyödyntää teknologian mahdollisuuksia yhteydenpidossa, vihteessä ja asioiden hoitamisessa. Panostetaan fyysiseen aktiivisuuteen tarjoamalla päivittäisiä liikunta-aktiviteetteja.	Otetaan käyttöön säännöllinen viestintäkanava, kuten kuukausisoitot läheisten ja henkilöstön välille. Luodaan toimintamalli, jossa läheisillä on mahdollisuus osallistua yhteisiin tilaisuuksiin ja hoidon suunnitteluun asukkaiden suostumuksella. Kohdataan läheiset empaattisesti ja ammatillisesti kaikissa tilanteissa.	Pidetään säännölliset keskusteluhetket työntekijöiden kanssa ja seurataan heidän jaksamistaan. Järjestetään viikoittain viikkopalaveri ja kuukausittain palaveri + työnohjaus, jossa käsitellään työarkeen liittyviä haasteita ja ratkaisuja. Panostetaan koulutusmahdollisuuksiin, erityisesti mielenterveyskuntoutujien hoidon erityisosaamisen kehittämiseen. Järjestetään

			virkistystapahtumia ja Tyhy-päiviä edistämään työyhteisön yhteishenkeä.
AIKATAULU	vuosi 2025	vuosi 2025	vuosi 2025
VASTUUTUS	koko henkilöstö	koko henkilöstö	koko henkilöstö + erityisesti johtaja
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotitasolla 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	Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit -> asukkaan muuton esivalmistelu -> puutteelliset esitiedot asukkaan voinnista, lääkityksestä, apuvälineistä	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit -> lääkahoito ja -huolto -> riski syntyy kun asukkaan lääkityksessä tapahtuu muutoksia. Anja-pussien purku tai lääkityksen lisääminen dosettiin. Lääkelistojen ajantasaisuus muutosten yhteydessä.	Palvelun sisältöön liittyvät riskit -> tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta -> puutteellinen suullinen ja kirjallinen raportointi.
T	1	2	2
S	2	2	2
R	2	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Asiakkaalle nimetään omaohjaaja jo ennen	Henkilökunnan koulutus + perehdytysvartit	Säännölliset raportit päivittäin, hyvät

	muuttoa. Tämä selvittää tarvittavat ennakkotiedot tulevasta asiakkaasta.		kirjaukset, muu tiedon välittäminen esim. Hilkkaviestein
Aikataulu	vuosi 2025	vuosi 2025	vuosi 2025
Vastuuhenkilö	omahoitaja	kaikki työntekijät jotka osallistuvat lääkehoitoon	koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Yksin työskentely/ väkivallan uhka	Yhteistyö ja tiedonkulku	Kompastuminen ja liukastuminen
T	2	2	2
S	2	2	3
R	2	2	4
Toimenpide ja kustannusarvio	Uhkatilannekoulutus. Turvahälyt henkilöstölle. Ohjeiden kertaus.	Säännölliset raportit aina vuoron vaihtuessa. Viikkopalaverit. Kuukausikokoukset. Hilkkaviestit.	Asukashuoneiden siivoaminen, lattiat tyhjäksi ylimääräisiä tavaroista. Ulos vain ulkokengissä huomioiden sää (ohjeistus) Portaiden ja piha-alueiden tarkkailu ja tarvittaessa ilmoitus huoltoyhtiöön.
Aikataulu	vuosi 2025	vuosi 2025	vuosi 2025
Vastuuhenkilö	johtaja työsuojeluvaltuutettu Yksin työskentelevä hoitaja	koko henkilöstö	koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025

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	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi		-	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		-	
Lääkepoikkeamat, kpl		7	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	20
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-
Sisäinen auditointi		22.8.2024	-

Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		Kaikki kunnossa 87% Kehityskohde 4% Poikkeamat 9%	-
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Turengissa 14.4.2025

Allekirjoitus

Heli Heinonen