



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 Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Kunnan/kuntayhtymän nimi	Tampere/ kuntayhtymä	Tampereen	kaupunkiseudun
---------------------------------	-------------------------	-----------	----------------

Attendo-koti

Nimi Attendo Hehku

Katuosoite Pahkakatu 16

Postinumero 33340

Postitoimipaikka Tampere

Esihenkilö Heidi Kytölä

Puhelin 044 7800
890

Sähköposti heidi.kytola@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/ Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 14 kpl, yhteisöllinen asuminen 2 kpl mielenterveys- ja päihdeasiakkaat

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

7.4.2017

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

16 nuoren aikuisen/ työikäisen mielenterveys- ja päihdekuntoutujan asumispalveluyksikkö. Yksikössä on 14 ympärivuorokautisen palveluasumisen ja 2 yhteisöllisen asumisen paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

23.8.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Siisteys: L&T Siivous Oy

Ruoka: Attendo Soppeenpuiston keittiö

Turvapalvelut: Avarn Security Oy

Kiinteistöhuolto, palo- ja sammutinlaitteiden kuukausihuolto: Coor Service Oy

Hygieniä- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme 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 tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavunnon suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Attendo-kodin johtaja: Heidi Kytölä
p. 044 7800890, heidi.kytola@attendo.fi

Omaavunnon suunnitelman seuranta

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

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

Omaavunnon suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavunnon suunnitelma on nähtävillä?

Attendo Hehkun ajantasainen omaavunnon suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä eteisen ilmoitustaululla ja viranomaiskansiossa.

Laadittu pvm. 5.11.2024

Tarkistettu pvm. 4.3.2025

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
HEHCU

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Hehku tarjoaa 16 nuorelle aikuiselle/ työikäiselle mielenterveys- ja päihdeasiakkaalle asumis- ja kuntoutuspalveluita. Kodissa on 14 ympärivuorokautisen palveluasumisen ja 2 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu kuntoutujille, joiden toimintakyky on alentunut psyykkisen sairauden vuoksi niin paljon, etteivät he selviydy omassa kodissaan asumisesta itsenäisesti erilaisten kotiin suunnattujen palveluiden turvin. Kotimme asiakkaat tarvitsevat tukea ja huolenpitoa erilaisista psyykkisistä, sosiaalisista ja/tai fyysisistä syistä johtuen.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen sekä yhteisöllinen asuminen ovat sosiaalihoitolain 21 §: mukaisia palveluja. Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä apua ja tukea vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen toimintakykyä ylläpitävän sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan.

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto, jossa hänelle on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi.

Attendo Hehussa on henkilöstöä paikalla ympärivuorokautisesti. Asuminen on yhteisöhoitollista, huomioiden jokaisen asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne yksilöllisesti. Ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on osallistuttaa asiakas kokonaisvaltaiseen tavoitteelliseen kuntoutukseen, ja löytämään ratkaisuja oman elämän haasteiden ratkaisemiseksi. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen

tiivistä harjoittelua.

Yhteisöllisen asumisen tavoitteena on itsenäiseen tai kevyemmin tuettuun asumiseen opettelu ja siirtyminen.

Attendo Hehkun ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen voi osalle asiakkaista olla toimintakykyä ylläpitävää ja pitkäaikaista asumista, mutta suurimmalle osalle asiakkaista palvelu on luonteeltaan tilapäistä, ja tavoitteena on siirtyminen kevyempään asumismuotoon tai omaan kotiin. Yksikössä harjoitellaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja tukemaan itsenäisempään elämään siirtymistä. Asumisen kesto riippuu asiakkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Tarkoituksena on, että asiakkaat asumisen aikana saavat elämäntilanteensa sellaiseksi, että kykenevät selviytymään mahdollisimman itsenäisesti kevyemmällä tuella. Attendo Hehkun asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä kuntoutumisen edetessä Attendo Tampereen tukiasumiseen Linnainmaalle.

Toiminnassamme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen heidän omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kuntouttavalla työotteella kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä.

Asiakasta tuetaan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Toimintaa pyritään suuntaamaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin, joita asiakas tarvitsee itsenäisessä pärjäämisessä. Harrastukset, opiskelu sekä erilaiset työt ovat osa asiakkaiden arkea.

Vuorokausirytmin ylläpitäminen ja sovitusta asioista kiinnipitäminen on tärkeää, kuitenkin joustuen tilanteen niin vaatiessa. Ns. rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen, asiakkaan voimavarojen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Asiakkaillemme on tärkeää mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan tarpeen mukaan, jotta he kokevat selviytyvänsä mm. pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä huolehtimisesta.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet määrittävät kuntoutuksen sisällön. Yksikkömme tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden edetä kohti itsenäisempää elämää eri asumismuotojen tuella, realististen mahdollisuuksien mukaan. Toiminnan ideologiana on ratkaisukeskeinen yhteisöhoito, joka mahdollistaa asiakkaan voimavaralähtöisyyteen pohjautuvan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelmien teon. Kaiken toiminnan taustalla on toipumisorientaatiolähtöisyys.

Attendo kouluttaa aktiivisesti henkilöstöä. Koulutuksen mukaan kaikki tai osa Attendo Hehkun työntekijöistä on osallistunut muun muassa: Nepsy-, DKT- RAI-, GDPR-, eettiset periaatteet-, ensiapu-, palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksiin sekä alkusammutusharjoituksiin. Toipumisorientaatiota on jalkautettu ja osaamista syvennetty erilaisin koulutuksin.

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.

Yksikkömme arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Toimimme ammatillisesti tilanteessa kuin tilanteessa. Osaamisen myötä voimme olla ylpeitä tekemästämme laatu työstä ja jaamme tuloksia avoimesti. Olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota myös yksityiskohtiin. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen, kehitämme sitä aktiivisesti, opimme toinen toisiltamme sekä mahdollisista virheistä.

Olemme sitoutuneita työhömmä ja sitä ohjaaviin arvoihin. Olemme ylpeitä siitä mitä teemme sekä siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Saamme iloa hyvin tehdystä työstä.

Välittämällä pyrimme saamaan yksikössä olevat henkilöt, niin asiakkaat, työkaverimme, opiskelijat sekä yksikössä vierailevat läheiset ja yhteistyötahot, tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi. Autamme asiakkaita auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista kunnioittaen ja kuuntelemme sekä mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, jossa jokainen on tärkeä ja tuo oman osaamisensa muiden käyttöön. Tuemme tiiminä toinen toisiamme, muun muassa keskustelemalla asioista avoimesti ja ammatillisesti. Osaamisen ja arvokeskustelujen myötä vahvistuu osaltaan asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Käytössämme on asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä toipumisorientaatio taustainen työote. Toiminnassamme painotamme toiminnallisuutta, ratkaisukeskeisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Nämä toimintamme periaatteet tukevat asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista ja osallisuutta oman elämän haltuunottoon.

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 työyhteisöämme 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 asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Attendo Hehkussa toimii nimetty ASKO valmentaja sekä laatukoordinaattori, joiden tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa kehittää kodin toimintaa laadun ja arvojen näkökulmasta. ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. ASKO valmentaja järjestää kvartaaleittain arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Laatukoordinaattori puolestaan perehdyttää työntekijät uusiin toimintatapoihin, etsii kodin kehittämistarpeita ja rohkaisee henkilöstöä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa arjessa. Laatukoordinaattori täyttää kuukausittain kodin laatuindeksiä yhdessä esihenkilön kanssa, ja käy lävitse

kuukausittain henkilöstön kanssa laaturaportin.

ASKO-valmennuksilla on tärkeä tehtävä muutosmatkamme edistämisessä: keskusteluiden aikana käsittelemme muutosmatkan teemoja kuten, mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen ovat kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa. Yhdessä keskustelussa apunamme on ollut erilaisia "karttoja/ lautapelejä" ohjaamassa sen kerran keskusteluamme teemoittain. Olemme myös nostaneet "kissan pöydälle" :) ASKO-valmentajan pitämät keskustelut ovat käytännönläheinen työkalu muutosmatkamme toteuttamisessa ja ne ovat tuoneet hyviä työkaluja arkeemme Hehkussa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



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 asiakastyytyvyyttä 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
- Tietoturvassuunnitelma
- 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: 27.3.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.3.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, 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 laatupoikkeamat: päivittäiset keskustelut sekä säännölliset kuukausikokoukset ja viikkopalaverit esihenkilön ja työyhteisön kanssa, päivittäiskirjaamiset, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset, vuosittaisten riskienarviointien ja työterveyshuollon työpaikkaselvitysten kautta.

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen 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, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen Hehkun työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan se mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla kodin työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä.
- Käsittelemme poikkeamat 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 juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään, millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään.
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjataan kuukausipalaverimuistioon (IMS). Kodin esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kuukausipalaverissa ja kehittämissuunnitelmissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan lisäksi asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan sovitusti tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain.

Yksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinta:

Attendon tukipalvelut sekä aluejohto tukee sekä auttaa mahdollisten poikkeusolojen, -tilanteiden aikana. Yksikön johtaja ja/ tai tiiminvetäjä tarkistaa/ päivittää vuosittain sekä tarpeen mukaan: "Suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta" sekä informoi asiaan liittyen henkilöstöä.

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 asukkaaseen läheisille
- Käsitely, tutkimus ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyitä ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai

ehkäisemiksesi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistoon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme 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?

Muutoksista tiedotetaan yksikön:

- henkilökunnalle sähköpostitse, sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön viikko- ja kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan (IMS). Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:iin muistio, jonka työntekijä lukukuittaa.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asiakas-, aamupalaverissa/ kotikokouksessa 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 Hilikkaan tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100%

Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle noin kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen kaksi kertaa vuodessa/ tarvittaessa useammin toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Muita toimintakyvyn mittareita, kuten MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, elämänkaarilomake hyödynnetään asiakkaan tarpeen mukaisesti. Asiakkaan ja lähiverkoston haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä.

Yksikön RAI-vastaava seuraa ja opastaa RAI:n liittyvissä asioita. Attendo järjestää RAI-koulutusta.

Toteuttamissuunnitelma sisältää itsemäääämisoikeussuunnitelman, pohjautuen asiakkaan toiveisiin ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin, sekä tuoden esiin asiakkaan omat toiveet ja tarpeet.

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 toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö yhdessä yksikön tiiminvetäjän ja sairaanhoitajan/laatukoordinaattorin kanssa.

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)?

Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rutiinien ylläpito: Attendo Hehkussa jokaisella asiakkaalla on oma kylpyhuoneella varustettu huone käytössään. Asiakkaalla on oma kulkuavain, jolla hän voi mennä ulko-ovesta vapaasti klo 6–23 välisenä aikana. Ohjaajat koputtavat asiakkaan huoneeseen oveen ja odottavat ennen kuin menevät sisään. Saunomisaikoja ei ole, vaan saunan voi lämmittää, kun siihen on mieltymystä. Päivittäisessä arjessa pyritään huomioimaan mahdollisimman paljon asiakkaiden henkilökohtaisia mieltymyksiä: ruokatoivomukset, vapaa-ajanviettoon liittyvät toivomukset yms.

Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen: Asiakkaille pyritään järjestämään mielekästä tekemistä; tarkoituksena on, että tekeminen antaa samalla eväitä arjessa selviytymiseen, ongelmanratkaisutaitoihin sekä sosiaalisiin tilanteisiin. Yksikössä on erillinen viikko-ohjelma, johon on merkitty kunkin viikon tärkeät tekemiset. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma viikko-ohjelma.

Ruokailuissa: Asiakkaat voivat henkilökunnan kautta lähettää toivomuksia ateriapalvelun ruokalistaan. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus erityisruokavalioihin. Kaikkiin ruokailuihin ei ole pakko osallistua vaan asiakas voi valita mihin osallistuu. Asiakkaat voivat myös itsenäisesti valmistaa ruokaa yksikön pienemmässä keittiössä mieltymystensä mukaisesti. Lisäksi päivällisaikaan ennalta toivottuja ruokia valmistetaan teemojen/ toiveiden mukaan ohjaajan läsnä ollessa suuremmassa keittiössä. Attendo Hehkussa on otettu käyttöön asiakkaiden toiveruokapäivä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että edellisen viikon ruokaryhmässä asiakas valitsee päivän, jolloin valmistaa toiveruokaansa päivälliseksi toisille asiakkaille.

Fyysinen ympäristö: Asiakas voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita, esineitä, huonekaluja, valokuvia huoneeseensa. Asiakas voi myös tuoda esim. polkupyöränsä ulkovalvostoon.

Lääkehoidossa: Lääkehoidossa huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan. Asiakkaalla on oikeus kyseenalaistaa oma lääkehoitonsa, jolloin keskustelua lääkehoitoon sitoutumisesta käydään henkilökunnan ja tarvittaessa psykiatrin /terveyskeskuslääkärin kanssa.

Ulkoilu- ja viriketoiminnoissa: Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ja/ tai aina niin halutessaan. Asiakas voi osallistua itselleen sovittuihin kuntouttaviin toimintoihin esim. ryhmiin.

Varsinaisia vierailuaikoja ei yksikössä ole, läheiset, ystävät ovat tervetulleita, muiden vierailut sovitaan erikseen. Toiveena on, että yövierailuista sovitaan etukäteen henkilökunnan kanssa sekä informoidaan yhteisöä etukäteen mahdollisesta yövieraasta.

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.

Attendo Hehkussa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Jos niille olisi tarve, asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja 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 rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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.

Kodillamme ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

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 vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma 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 asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös säännöllisissä keskusteluissa. Saatu palaute kirjataan, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 38, 8 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: -, ei vastaajia

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:

Minna Kuusela, vastaava sosiaalihuollon johtaja, Pirha, puh. 0503594001, minna.kuusela@pirha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Heidi Kytölä, p. 044 7800890, heidi.kytola@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

- Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka, Liisa Takkunen ja Taija Mehtonen, potilasasiavastaava@pirha.fi

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 kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. 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 tehdään yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä toimintaa ohjaava kirjallinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan terveydentila, toimintakyky/ taidot, elämäntilanne ja tavoitteet. Myös asiakkaan tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan yksilöllinen tuki ja ohjaus. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen ja edellytykset kuntoutumiseen. Toimintamme tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöinen toiminta, joka perustuu asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asiakasvaatimusten täyttämiseen palvelumme kaikissa vaiheissa.

Toimimme tiimimäisenä organisaationa, joka mahdollistaa yksilön ja koko henkilöstön osallistumisen jatkuvaan toiminnan kehittämiseen sekä tehtävien suunnitteluun. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa henkilökohtaisen viikko-ohjelman.

Läheiset otetaan yksilöllisesti huomioon asiakkaiden kuntoutuksessa asiakkaan tahdon mukaisesti. Yksilöllisen palveluntarpeen mukaan asiakkailla voi käydä viikoittain yksikössä esimerkiksi henkilökohtainen avustaja, toimintaterapeutti tai personal trainer.

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

Asiakkaillemme on tärkeää mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan tarpeen mukaan, jotta he kokevat selviytyvänsä mm. pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä huolehtimisesta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Kodin yhteistä viikko-ohjelmaa suunnitellaan ja päivitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Kodin viikko-ohjelma on nähtävillä yhteistilan seinällä.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet määrittävät kuntoutuksen sisällön. Yksikkömme tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden edetä kohti itsenäisempää elämää eri asumismuotojen tuella, realististen mahdollisuuksien mukaan. Toiminnan ideologiana on toipumisorientaatio ja ratkaisukeskeinen yhteisöhoito, joka mahdollistaa asiakkaan voimavaralähtöisyyteen pohjautuvan arjen sisällön.

Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ja palautteet toimivat myös omalta osaltaan toiminnan 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?

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua /nousua seurataan suunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriatyömiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toimintaamme kuuluu, että myös asiakkaat itse valmistavat ruokaa itselleen. Hehussa asiakas osallistuu omalla vuorollaan päivällisen tekemiseen yhdessä ohjaajan kanssa.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti noin klo 8–9, lounas noin klo 12–12.30, päiväkahvi noin klo 14.30–15, päivällinen noin klo 17–17.30 ja iltapala noin klo 20.30–21. Yöpalana hedelmää on tarjolla hereillä oleville läpi yön.

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 asiakkailamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

12.3.2024.

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 suositetaan.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön ja hygieniavastaavan toimesta yhteistyössä yksikön ohjaajien kanssa. Tarvittaessa

voimme konsultoida Attendon puhtaus- ja palvelupäällikköä. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa.

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 13.5.2024.

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaan kunnioittaen.

Henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa yksilöllistä, asiakkaan omaa toteuttamissuunnitelmaa. Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan huolehtimaan hygieniasta, tarpeen mukaisesti myös yhdessä tehden ja avustaen. Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat oman asuntonsa yksilöllisen tuen tarpeen mukaisesti avustettuna, ohjattuna tai itsenäisesti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yhteisiä tiloja siivotaan yhdessä vastuualueita jakaen, sekä yksiköllä käy viikoittain ulkopuolinen siivouspalvelu.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykit pestään itse yksiköllä, asiakkaat käyttävät koneita itselleen sopivana ajankohtana ja saavat pyykinpesuun tarvitsemansa tuen ja ohjauksen.

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

Siivoussuunnitelmamme on kirjallisesti avattu ja puhtauspalvelukäsikirja päivitetään vuosittain. Työntekijöillä on VALOssa tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Ohjeita voi myös tulostaa hyödynnettäväksi asukkaiden kanssa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Meeri Parmola /sijainen Sanna Metsänsalo

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

Huolehditään, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

Huolehditään, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Noudatetaan kansallisia linjauksia.

Huolehditään, että vierailulle ei tulla sairaana. Minimoidaan riskit tartunnalle altistumiseen. Asiakkaita, joilla on hengitystieinfektion tai vatsataudin oireita kannustetaan pysyttelemään omassa huoneessaan.

Huomioidaan tiedossa olevat tartuntataudit ja niiden varotoimenpiteet.

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 asiakkaan oman perusterveydenhuollon palveluna tai asiakas voi käyttää yksityistä hammaslääkärää.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömästä somaattisen hoidon sairaanhoidosta vastaa lähin terveyskeskus (Tesoma, Lielähti). Psykiatrisesta hoidosta vastaa asiakkaan psykiatrinen hoitokontakti, kontakti riippuu asiakkaan kotikunnasta (tamperelaisilla yleisimmin Tipotien/ Sarviksen psykiatria (Hallituskatu). Asiakkaiden hoitokontaktien kanssa tehdään läheistä yhteistyötä, ja henkilöstö toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita somaattisen tai psykiatrisen sairauden hoidossa. Hoito-ohjeet saadaan joko soittamalla, sähköpostitse (tarvittaessa salattuna) tai itse vastaanotolla, jossa ohjaaja mukana.

Kiireellinen sairaanhoito:

Lähin päivystyksellinen sairaanhoito on Tampereen yliopistollisen sairaalan päivystys Acuta. Mikäli asiakkaan hoidon tarve vaatii päivystyksellistä arvioita, soitetaan numeroon 112. Ambulanssihenkilökunta arvioi hoidon tarpeen, tarvittaessa konsultoi lääkärää ja kuljettaa asiakkaan päivystykseen. Vuorossa oleva ohjaaja raportoi ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan saamat mahdolliset tarvittavat lääkkeet sekä tulostaa sh-lähetteen tai antaa (tietotekniikan pettäessä) lääkekansioista ajankohtaisen lääkelistan mukaan päivystykseen.

Henkilöstö voi myös soittaa Acutaan/ hoidon tarpeen arviointiin, konsultointiapua, jos epävarmuutta, vaatiiko tilanne välittömästi yhteyden häkeen. Tärkeät puhelinnumerot on tallennettu ohjaajien puhelimeen. Hyvinvointialueen nettisivuilta löytyy tarvittaessa tietoa, esim. poikkeusaikatauluista (kesä, pyhäpäivät).

Äkillinen kuolemantapaus:

Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään perehdytyskansiossa. Ohjeessa on toimintamallit, mm.: Vuorossa oleva ohjaaja soittaa välittömästi hätänumeroon 112, josta saadaan tilannekohtaiset toimintaohjeet. Mikäli asiakas on kuollut tai kuolee ensihoidosta huolimatta kuntoutusyksikön tiloissa, ensihoitajat kutsuvat poliisin paikalle. Poliisi kutsuu paikalle ruumiinkuljetusauton. Sovittava tapauskohtaisesti, ilmoittaako poliisi vai yksikön ohjaaja läheisille. Ilmoitetaan yksikön esihenkilölle, työryhmälle ja asiakkaille asiakkaan menehtymisestä. Tehdään tarvittavat kirjaukset. Työterveyshuolto ja debriefing ovat käytettävissä, ja lisävahvistusta vuoroihin voi pyytää. Huomioidaan asiakkaiden kriisiapu, ollaan asiakkaiden käytettävissä, tarjotaan läsnäoloa myös työkaverille. Ilmoitetaan vainajan mahd. edunvalvojalle tilanteesta, samoin vainajan kotikunnan sosiaalityöntekijälle sekä mahdolliseen päivätoimintaan/ säännöllisiin tapaamisiin. Sovitaan läheisten kanssa vainajan irtaimiston käsittelystä ja/ tai noutamisesta. Toimitetaan vainajalta jääneet lääkkeet lääkejätteenä apteekkiin.

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.

Yksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.). Henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Omaohjaajat seuraavat aktiivisesti omien asiakkaidensa lääkityksen ja eri kontrollien toteutumista, sairaanhoitaja on päävastuussa seurannasta ja arvioinnista. Lääkitystä arvioidaan jatkuvasti yhdessä omaohjaajien ja yksikön sairaanhoitajan kanssa, ja tarvittaessa otetaan yhteys asiakkaan hoitotahoon. Lääkitystä arvioidaan arjessa muun muassa arvioimalla asiakkaiden toimintakykyä, mielialaa ja vireystilaa, jotka heijastuvat myös asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Meeri Parmola /sijainen Sanna Metsänsalo

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 laatuanalyyssejä. Laatuanalyysistä 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:

IMS-järjestelmässä ja kodin lääkehuoneella.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 12.1.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksiköllä ei ole omaa lääkäriä käytössä, vaan jokaisen asiakkaan lääkehoidosta vastaa heidän oma lääkäriinsä. Yksikön lääkehoidon suunnitelman hyväksymisestä vastaa hyvinvointialueen hallintoylilääkäri/ylilääkäri.

Yksikön esihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Rajattu lääkevarasto

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

Attendo Hehkussa ei ole yleistä lääkevalikoimaa eikä akuuttia lääkevarastoa, vaan asukkaat hakevat apteekista omat lääkelistalla olevat lääkkeensä, ja tuovat ne yksikköön lääkehuoneeseen säilytettäväksi.

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.

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan muuttaessa yksikköön hänen lähipiirinsä sekä hänen hoitoonsa ja kuntoutuksensa osallistuvat toimijat kartoitetaan haastattelemalla asiakasta sekä varmistamalla asiat hänen luvallaan potilasasiakirjoista. Sosiaalityöntekijöiden, edunvalvojien ja hoitokontaktien kanssa pidetään yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköpostit salataan, mikäli se on mahdollista. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkailla Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmä varmistaa tiedon siirtymisen yhteisten kirjausten kautta (psykiatrian poliklinikka/ terveyskeskukset). Eri toimijat, joiden kanssa yksikkö tekee yhteistyötä, ovat terveyskeskukset, erikoissairaanhoito, edunvalvojat, sosiaalityöntekijät sekä laboratoriot. Asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioidaan eri toimijoiden kanssa työskennellessä, ja esimerkiksi erikoissairaanhoidon poliklinikalle lähtiessä asiakkaan taustatiedot ja lääkelista annetaan hänelle mukaan, mikäli ohjaaja ei pääse tapaamiseen.

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 järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja

poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

Toiminnasta ja arjesta tehtävät ajantasaiset suunnitelmat tukevat osaltaan turvallisuutta ja ennaltaehkäisevät riskejä, sekä niiden tunnistamista.

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:	23.10.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	12.11.2024
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	3.1.2023 (A-osa), 16.2.2023 (B-osa), 27.5.2024 (turvallisuuskävely)
Palotarkastus on toteutunut:	7.2.2024 (seuraava 13.11.2024)

Henkilöstö

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

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

Miten seurataan 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.

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus 0.5 tt/ ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasta kohden, 0.3 tt/ yhteisöllisen asumisen asiakasta kohden
- Yksikössä on tällä hetkellä johtajan lisäksi 8 työntekijää (yksi sairaanhoitaja, yksi sosionomi ja 6 ohjaajaa)
- Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia
- Yksikön tiiminvetäjä (1.2.2025 alkaen) on koulutukseltaan sosionomi
- Yksikön esihenkilö/ johtaja on koulutukseltaan sh, th, TtM
- Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Hoivahenkilöstö:

- 1 sairaanhoitaja
- 1 sosionomi
- 6 lähihoitajaa
- sijaisia tarpeen mukaisesti
- avustavaa henkilökuntaa ei ole, päivällinen ja lisäksi viikonloppuisin myös lounas tulevat Soppeen puiston keskuskeittiöltä, siivouksesta vastaa viikoittain siivouspalvelu.

Arkisin työntekijöitä:

Yksikön johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa, Attendo Hehkun lisäksi myös Attendo Tampereen tukikodit)
Henkilökuntaa on paikalla aamuvuorossa yksi, iltavuorossa yksi, välivuorossa 1–3 ja yövuorossa yksi.

Viikonloppuisin työntekijöitä:

Henkilökuntaa on paikalla aamuvuorossa yksi, iltavuorossa yksi ja yövuorossa yksi.

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?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti yksikölle tutuilla sijaisilla ja tarvittaessa työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

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 vastuualueiden 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.

Esihenkilö vastaa rekrytoitavan henkilön riittävän kielitaidon todentamisesta. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 kehittämistarpeet, 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 työ sopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö on suunniteltu ympärivuorokautista kuntoutusta tarvitseville työikäisille. Asiakas voi tulla pitkäaikaiseen asumiseen, lyhytaikaiskuntoutukseen, tehokuntoutukseen tai vaikkapa kuntouttavalle lomajaksolle. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone, jokainen asiakas saa esittää toiveensa huoneen sijainnista. Huoneiden koko on 20 m². Wc/suihkutilat ovat kaikissa huoneissa. Huoneet ovat valmiiksi kalustettuja tai asiakas voi halutessaan itse kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan omien mieltymystensä mukaan. Mikäli asiakas on pitkään poissa, hänen huoneensa säilyy koskemattomana.

Yksikössä on asiakkailta yhteiskäytössä seuraavat tilat; ruokailutila, oleskelutila x 2. Asiakkailta on mahdollisuus saunaan niin halutessaan. Yksikössä on 16 inva-mitoitettua wc/ kylpyhuonetta. Yksikössä on mahdollista mielekkään arjen saavuttamiseksi pitää suuremmallekin määrälle ihmisiä kokoontumisia sekä erilaisia ryhmiä. Yhteisiin aktiviteettihetkiin kannustetaan, muun muassa ulkoilemalla lähimaastossa. Kotikokoukset ja aamupalaverit ovat vaivatonta pitää tilavissa, yhteisissä tiloissa.

Varsinaista vierailuaikaa ei ole mutta toiveena on, että yö-vierailuista sovitaan etukäteen henkilökunnan kanssa sekä informoidaan yhteisöä etukäteen mahdollisesta yövieraasta huomioiden valtakunnalliset korona tms. suositukset.

Attendo Hehku sijaitsee noin 8 km Tampereen keskustasta, lähellä Tesoman liikuntapalveluita ja ulkoilumaastoja. Yksikkö on yksitasoratkaisu ja sijaitsee tontilla, jossa kasvaa puita ja oma nurmikenttä. Tesoman hyvinvointikeskukseen on kahden kilometrin matka ja Lielahden monipuolisiin palveluihin noin neljä kilometriä.

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.

Pihapiiri on viihtyisä ja kodikas, metsänlaidassa sijaitseva. Pihassa on grilli, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihapiirin turvallisuus huomioidaan ja yksikön kiinteistöhuolto huolehtii sille kuuluvat, esim. lumen luonnin ja hiekoituksen.

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?

Attendo Hehkussa on käytössä vartijakutsu, turvapainike (Avarn Security), joka hälyttää tarvittaessa vartijan paikalle. Painikkeen toimivuus testataan säännöllisesti (kerran kuukaudessa).

Attendo Hehkussa on kulunvalvonta; ohjaajilla on ulko-ovesta rajaton kulkuoikeus ja asiakkailta klo 06.00–23.00 välisenä aikana (sähköovi, kulkuavain). Ulko-ovessa on puhelin, joka on yhteydessä ohjaajien kännykkään, jolla (kännykällä) voi avata oven. Ulko-ovi on jatkuvasti lukittuna.

Erillinen lääkehuone sijaitsee henkilökunnan kanslian yhteydessä. Lääkehuoneen ovi on lukittu ja ovenavausjärjestelmään jää lokitiedot. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneen lukitussa kaapissa.

Attendo Hehkussa on paloilmoinjärjestelmä. Palo- ja sammutinlaitteiden kuukausihuollon suorittaa Coor Service Oy.

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

Asiakkailta ei ole käytössä erillisiä kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Avarn Security
Coor Service Oy

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 vastuhenkilö, 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?

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja/ sh huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

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

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Meeri Parmola/ sijainen Sanna Metsänsalo

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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.

Kodilla on käytössä sähköinen Hilka -asiakastietojärjestelmä, sekä Pirhalaisilla Pegasos/ Omni 365-järjestelmä. Järjestelmään tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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 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. Asiakasosallisuutta päivittäiskirjaamisessa kehitetään jatkuvasti ja esimerkiksi kuukausikoonnit kirjoitetaan pääsääntöisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojan hallintamalli sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä vuosittainen itsearviointi sekä erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Em. dokumentit löytyvät intrasta ja Valosta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

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: 18.9.2024.

Yksikön johtaja voi tarkistaa satunnaisotannalla järjestelmän ylläpito näkymän lokitiedoista, onko asiakkaan tietoja käsitelty työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Mikäli yksikön johtaja löytää poikkeaman, hän raportoi siitä esihenkilölleen ja tietosuojavaltuutetulle. Henkilöstöllä ei ole pääsyä muuta kuin omassa yksikössä asuvien asukkaiden tietoihin.

Työntekijän työsuhteen päättyessä päätetään häneltä myös käyttöoikeudet järjestelmiin. Yksikössä keskustellaan ajoittain tietoturvaan liittyen, esim. asiakaspapereita ei tule jättää tekstipuoli ylöspäin tai kalenteria auki toimistoon, kun asiakkaat tulevat esim. hakemaan lääkkeitä. Huomioitava myös silloin kun ohjaaja ei ole toimistossa (toimiston ovi tällöin lukittuna, mutta ovesa ikkuna).

Tietokoneissa pidetään suojakalvoa, joka estää näkyvyyttä.

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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 omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja 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 tietoturvaluostodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmänpalvelun 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

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 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVOINTI
TAVOITE	Ohjaaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaikka olisi helpompaa (esim.asiointipuhelut). Asiakkaiden motivointi, kannustaminen. Asiakkaan elämänhallinnan tunteen lisääminen.	Ei vastauksia tyytyväisyyskyselystä.	Jatketaan samaan malliin, avoimuus.
TOIMENPITEET	Kannustetaan asiakkaita vahvuuksien tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Tuetaan elämän- ja arjenhallinnan tunteen saavuttamisessa, muodostuu pienistä asioista.		Annetaan matalalla kynnyksellä palautetta toisillemme.
AIKATAULU	Jatkuva.		Jatkuva, seuranta myös tyytyväisyyskyselyiden kautta.
VASTUUTUS	Omaohjaajat. Asko-valmentaja.		Koko työryhmä.

VÄLIARVIOINTI	Tyytyväisyyskyselyjen tulokset ovat nousseet, työtä jatketaan.	Tavoitteena saada läheistulokset tyytyväisyyskyselyyn.	NPS tyytyväisyyskyselyssä kevät 24: 100 eli maksimi.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tyytyväisyyskyselyjen tulokset ovat säilyneet samalla tasolla, työtä jatketaan.	Tavoitteena saada läheistulokset tyytyväisyyskyselyyn.	NPS-tulokset loistavat, tavoite niiden säilyttäminen.

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan vastaanotto - Lääketurvallisuuden vaarantuminen Asukkaan muuttaessa ajantasainen tieto lääkkeistä ei siirry, asiakkaalle mukana käytöstä poistuneita lääkkeitä, vanha lääkekortti.	Asukkaan vastaanotto - Tieto asiakkaan esim. aggressiivisesta/ itsetuhoisesta käytöksestä ei siirry.	
T	2	2	
S	2	2	
R	3	3	
Toimenpide ja kustannusarvio	Ollaan yhteydessä lähettävään tahoon ja pyydetään joka kerta erikseen päivitetty lääkelista + reseptit Vastaanottava ohjaaja tarkistaa sen yhdessä asukkaan kanssa + dosetin tarkastus.	Tutustumisen yhteydessä kysytään, onko jotain oleellista mitä tulisi tietää + hoitavilta tahoilta erikseen puhelimesta Pyydetään kk-arvio, loppulausunto tms., silloin kun käytössä eri tietojärjestelmät.	
Aikataulu	Aina ennen asukkaan muuttamista	Aina ennen asukkaan muuttamista	

Vastuuhenkilö	Vastaanottava työntekijä	Vastaanottava työntekijä	
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tavoitteessa onnistuttu ja toteutus jatkuu.	Tavoitteessa onnistuttu ja toteutus jatkuu.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työympäristö, liukastuminen/ keittiön lattia/ piha talvisin	Uhka ja väkivaltatilanne, Mahdollisuus väkivaltaan asukkaiden taholta. Työntekijän psyykkinen kuormitus Yksin-työskentely.	Viilto- tai leikkautumisvaara. Vaaralliset tai haitalliset kemikaalit
T	Todennäköistä	Mahdollinen	Mahdollinen
S	Kohtalainen	Haitallinen	Haitallinen Vakava
R			
Toimenpide kustannusarvio ja	Yksikössä huolehditaan oikeista työtavoista ja välineistä Keittiön pesu öisin Keittiössä henkilökunta tiedostaa liukastumisvaaran lattian ollessa märkä. Työkenkien käyttö, keittiö myös pidetään siistinä/ hyvää järjestystä yllä, joka myötävaikuttaa turvalliseen työympäristöön Pihan hiekoitus (Coor), asianmukaiset kengät (ei esim. aamutossuilla roskia viemään) ennaltaehkäisevät tapaturmariskiä, kulkureitit säään mukaan/ ei ”oikaista ojan kautta” huomioiden jää/ vesi/ tien kaltevuus.	Organisaation yleinen ohjeistus ja työpaikan käytännöt Vartijankutsupainike. Puhelin. Säännölliset tiimipalaverit Työnohjaus Mahdollisuus jakamiseen työkavereiden kesken vuoron vaihteessa. Öisin tarkastussoitto Linnavuoren yöhoitajan kanssa Ensisijaisesti panostetaan ennaltaehkäisyyn/ ennakointiin (asukkaiden voinnin muutos, lääkehoidon toteutuminen?) Ristiriitatilanteiden ratkaisu puhumalla, tarvittaessa vartija, virka- apupyyntö, ei oteta turhia riskejä.	Keittiössä työskennellään rauhassa, keittiövälineitä, veitsiä käytetään asianmukaisesti Ruokaryhmään, ruuanvalmistukseen ei oteta mukaan asukasta, joka voisi vahingoittaa itseään/ toista, asukasta, jonka vointi ei salli ryhmään osallistumista Injektion antaa ohjaaja, jolla lupa suoritettuna asianmukaisesti, voimassa. Injektion antopaikka rauhallinen, ei ylimääräisiä paikalla. Pesuaineet säilytetään lukitussa siivouskomerossa, alkuperäisissä pakkauksissa, etiketit paikoillaan.
Aikataulu	Jatkuva	IMS, Valo, kansio Yksin työskennellessä	Jatkuva

		mukana, akku ladattava+ toimivuuden testaus säännöllisesti Aina mukana, akku ladattava 1 x kk ja tarvittaessa 1 x kk Päivittäin Joka yö	
Vastuuhenkilö	Koko työryhmä. Kiinteistöhuolto.	Koko työryhmä.	Koko työryhmä.
VÄLIARVIOINTI	Yövuorolainen on pessyt keittiön lattian.	Yksikköön on tehty menettelyohje toiminta erityistilanteissa: työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely Pidetty koulutus uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta Öihin lisätty vartijan käynti 4/2021 Vartijakutsupainike on käytössä, akun lataamisesta muistutettu 9 /2020, 8/21 tiimipalaverissa + Hilikka-viesti Tiimipalaverit ovat toteutuneet 1 x kk Työnohjaus on toteutunut säännöllisesti Mahdollisuus jakamiseen on parantunut; yksikön täyttymisen myötä yksintyöskentelyä on aikaisempaa vähemmän - > välivuoro arkisin auttanut + ajoittain välivuoro myös viikonlopussa, la	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tavoitteessa onnistuttu ja toteutus jatkuu.	Tavoitteessa onnistuttu ja toteutus jatkuu.	Huolellisuus tavoitteen jatkuvassa toteuttamisessa ja toiminnan kehittämisessä jatkuu. Otetaan käyttöön valmis pesuaineliuos ja veitsilaatikko pidetään lukossa sovitusti.

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- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	38
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	- ei vastauksia
Sisäinen auditointi		4.6.2024	-
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		Kaikki kunnossa 85% Kehityskohde 9% Poikkeama 6%	-
Lääkepoikkeamat, kpl	5kpl vuonna 2024.	Tiedonkulkuun ja huolimattomuuteen liittyvät poikkeamat, rauhoitetaan lääkehoidon prosessia ja selkeytetään työnjakoa.	2
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-33

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	- ei vastauksia
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Tiedonkulkuun ja huolimattomuuteen liittyvät poikkeamat, rauhoitetaan lääkehoidon prosessia ja selkeytetään työnjakoa.	3
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Suunnitelmat kirjataan pääosin pegasos -järjestelmään, päivitetään päivämäärät myös Hilikkaan että tieto pysyy ajantasaisena.	Suunnitelmat kirjataan pääosin pegasos -järjestelmään, päivitetään päivämäärät myös Hilikkaan että tieto pysyy ajantasaisena.

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tampereella 14.1.2025

Allekirjoitus

Marjo Takkunen, liikkuva johtaja