



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Kultarinki Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2195903-4

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Asikkala

Attendo-koti

Nimi Attendo Honkarinne

Katuosoite Sirkkusentie 2

Postinumero 17200

Postitoimipaikka Vääksy

Esihenkilö Minna Rantamäki

Puhelin 0444941260

Sähköposti minna.rantamaki@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Ikääntyneet. Ympärivuorokautinen hoiva. 48 asukaspaikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset
17.4.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekilta Kouvolan Hansa apteekki
- Lääkäripalvelut: Pihlajalinna Oy
- Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Asikkalan kunta
- Ateriapalvelut: Asikkalan kunta
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy

- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Asikkalan kunta
- Kameravalvonta lääkehuoneissa: Securitas

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavunnon on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme asukkaat 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 laadintaan?

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

Kuka vastaa omaavunnon suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Minna Rantamäki, minna.rantamaki@attendo.fi, 0444941260

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 kodin omaavunnon suunnitelma on nähtävillä?

Yksikkömme ajantasainen omaavunnon suunnitelma on julkisesti nähtävillä hoivakotimme omilla nettisivuilla sekä hoivakotimme ilmoitustauluilla.

Laadittu pvm. 28.10.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Yksikön toiminta-ajatus on tuottaa yksikön asukkaille laadukasta ja hyvää arkea koko heidän loppuelämäkseen.

Asukaspaikkoja yksikössä on 48, jotka jakaantuvat kahteen taloon erillisiin ryhmäkoteihin. Talot ovat yhteydessä toisiinsa ja taloista on sisäkautta kulkumahdollisuus myös terveysasemalle.

Tällä hetkellä yksikössämme on 40 vakituista ympärivuorokautista palveluasumista tarvitsevaa asukasta.

Asukkaille tarjotaan ainoastaan ympärivuorokautista palveluasumista. Lisäksi yksikössä on kaksi lyhytaikaishoidon huonetta, jotka ovat tarkoitettu omaishoidonvapaiden ja tilapäisen sosiaalihuollon sijoitus tarpeisiin. Tilapäisesti yksikössä on mahdollista ottaa kaksi-kolme lyhytaikaishoidettavaa.

Yksikön toiminnassa huomioidaan asukkaiden omat toiveet, pyritään toteuttamaan aktiivista arkea kaikkien asukkaiden kanssa, heidän omien voimavarojensa ja toiveiden ja tottumusten mukaisesti. Jokaiselle yksikön asukkaalle on laadittu voimavaralähtöinen hoito -ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään puolivuositain. Osana asukkaan hoidon suunnittelua käytämme myös RAI arviointia, joka tehdään jokaiselle asukkaalle hoitosuunnitelman yhteydessä ja päivitetään vähintään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI tulokset nousevat osaksi asukastietojärjestelmän hoitosuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien ja RAI arviointien lisäksi teemme yhteistyötä aktiivisesti omaisten kanssa, käyden hoitoneuvotteluja ja järjestämällä kerran kuukaudessa omaistenhahvit, jossa voimme keskustella yksikön ajankohtaisista asioista ja kehittää toimintaa yhdessä. Omaisten kahvit käynnistyivät uudelleen vuoden 2024 helmikuussa ja osallistujia on ollut vaihtelevasti, omaistenhahvihetkessä olemme mm. käyneet läpi tyytyväisyyskyselyjen tuloksia, uudet henkilöstömme jäsenet ovat esittäytyneet, Attendon aluepäällikkömme ja Asikkalan kunnan tukipalvelupäällikkö ovat osallistuneet kahvihetkeen, olemme käyneet paljon hyviä keskusteluja ja saaneet näistä hetkistä paljon kehittämisideoita toimintaamme.

Yksikössä pystytään toteuttamaan mm. iv nesteytyksiä ja antibioottihoitoja yhdessä kotisairaalan tuen kanssa. Yksikössä käy omalääkäri kaksi kertaa kuukaudessa, lisäksi omalääkäriä on mahdollisuus konsultoida puhelimitse arkisin. Arki iltaisin meillä on myös mahdollisuus tarvittaessa konsultoida Geriatrisen osaamiskeskuksen lääkäriä. Lääkärien ja sairaanhoitajien yhteistyöllä pyritään minimoimaan esimerkiksi asukkaiden turhat lähettämiset erikoissairaanhoidon. Yksikössä on tarvittaessa käytössä happirikastin, imu

ja pika-crp laite. Asukkaat hoidetaan, mahdollisuuksien mukaan yksikössä loppuun asti ja saattohoitoa pyritään kehittämään jatkuvasti muun muassa kouluttamalla henkilöstöä.

Vapaaehtoistoimintaa olemme yksikössämme alkaneet herättelemään uudelleen käyntiin. Korona aika poisti luonnollisesti yhteistyömahdollisuuden vapaaehtoisten kanssa, mutta pikkuhiljaa olemme saamassa taas takaisin tärkeitä vapaaehtoisuusyhteistyökumppaneitamme. Uutena yhteistyökumppanina saimme ensimmäistä kertaa syksyllä -22 kaksi alpakkaa vierailulle yksikköömme, ja nämä ihanuudet ovat sitten silloin tällöin piipahtaneet asukkaitamme ilahduttamassa.

Kaikenkarvaiset eläinvieraat ja ammattimainen koira-avusteinen toiminta ovat yksikköemme erikoisuus. Asikkalan seurakunnan järjestämät hartaudet 2krt/kk ovat meille tärkeitä. Seurakunnan vapaaehtoistyöntekijät myös ulkoilevat asukkaidemme kanssa 2 kertaa kuukaudessa.

Martti reborn nukke muutti meille kesällä 2020, Marttia asukkaat voivat halutessaan hoivata. Martin seuralaiseksi muutti myöhemmin vielä Honkarinteen puolelle Helmi samaan tarkoitukseen. Eli meillä asustaa Mäntyrinteen Martti ja Honkarinteen Helmi reborn vauvat, joita asukkaat saavat halutessaan hoitaa ja hoivata. Kesällä 2021 yksikköömme hankittiin akvaario. Akvaarion hoito ja kalojen ihastelu yhdessä asukkaiden kanssa on nyt osa asukkaidemme arkea. Akvaariosta luovuimme vuonna 2024, mutta katsotaan mitä muuta keksimme tilalle.

Yksikössämme on käytössä Hilda sisältöpalvelu. Hilda palvelu sisältää erilaisia, vaihtuvia digitaalisia sisältöjä mm. tuolijumppia, levyraatia, muistelutuokioita ym. Hildan sisällöt on tarkoitettu päivittäiseen käyttöön kohottamaan asukkaiden mielialaa, ylläpitämään fyysistä toimintakykyä, tarjoamaan mielekästä tekemistä ja näin lieventämään rauhattomuutta.

Yksikössä toimi syyskuusta 2023 lähtien sosiokulttuurinen työntekijä, jonka tehtävänkuvaaan kuului kaikenlainen asukkaiden arjen toiminta, vapaaehtoistoiminnan uudelleen koordinointi, erilaisten tapahtumien, juhlien ym. organisointi ja asukkaiden arjen värittäminen. Sosiokulttuurinen työntekijä siirtyi vuonna 2024 toiseen yksikköön, mutta saimme tilalle osittaisella työajalla, korvaavan innokkaan tekijän, joka toteuttaa esimerkiksi sosiokulttuurisen työntekijän käynnistämiä naisten ja miesten porinatuokioita, koordinoi vuosikalenteriin liittyviä tapahtumia, esimerkiksi asukkaiden juhannussaunojen toteutus, vihdan tekoineen, suunnittelee ja koordinoi yksikön erilaisia juhlia ja toimii vapaaehtoistyön yhteyshenkilönä.

Syyskuusta 2023 toimintaamme palasi fysioterapeutin toteuttamat ryhmät ja fysioterapeutin ammatillinen osaaminen ja tämä jatkuu edelleen.

Yksikössämme tehdään arjen asioita yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaat osallistuvat omien voimavarojensa mukaisesti. Yksikössä mm. leivotaan, katsellaan elokuvia, tuoli jumpataan /jumpataan, tuoli tanssitaan/ tanssitaan, ulkoillaan, tehdään retkiä ym.

Kesäisin yksikössämme työskentelee nuoria, jotka tutustuvat työelämään hoivakodissa, viettävät aikaa asukkaidemme kanssa ja tekevät arjen kodinhoidollisia töitä. Kesällä 2024 meillä oli kaiken kaikkiaan yhdeksän nuorta kahden viikon jaksoilla.

Toiminta-ajatuksella pyritään tuottamaan asukkaille hyvä elämä ja kokonaisvaltainen hyvinvointi koko loppuelämän ajan.

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 asukkaan, 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 asukkaitamme elämään omannäköistä, täyttä elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat lisäksi oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. ASKO-valmentajamme yhdessä kotimme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asukkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asukkaidemme läheisten kanssa.

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja pyritään miettimään mitä ja miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty Asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja) Janna Suppula, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön johtajan kanssa arvojen ja ASKO toimintamallin jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO valmennus korvaa aiemmin yksikössämme toimineen ERPA (erinomaista palvelua) valmennuksen. ASKO valmennus on tärkeä osa Attendon muutosmatkan edistämistä. ASKO- keskustelukartta on ASKO valmennuksen työkalu. Jokainen yksikön työntekijä on käynyt ASKO keskustelut kartan avulla läpi. ASKO-keskustelukartta on osallistava ja yhteisöllinen menetelmä, jonka avulla keskustellaan työyhteisön vahvuuksista sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Kaikki pääsevät osallistumaan, keskustelemaan ja ideoimaan keskustelukartan äärellä yhteisistä ja merkityksellisistä asioista. Karttakeskusteluja on käyty kolme kertaa eri aiheista. Lisäksi ASKO valmentaja käy kvartaalikeskustelut henkilöstön kanssa kolme-neljä kertaa vuodessa erilaisista ajankohtaisista ja tärkeistä aiheista, jotka yhteisesti Attendolla päätetty.

Toimintamme on arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaista. Henkilöstömme on tutustunut yksikkömme arvoihin ja olemme miettineet mitä ne yksikössämme tarkoittaa. Yksikön henkilöstö on hyvin sitoutunutta työhönsä ja Attendon arvomaailmaan. Henkilöstö on luotettavaa ja ammattitaitoista ja välittää asukkaista aidosti. Henkilöstö kehittää myös jatkuvasti uutta toimintaa asukkaiden arkea virkistämään. Henkilöstöömme kuuluu niin pitkän uran tehneitä kokeneita hoitajia, kuin vasta valmistuneita uuden tuoreen tiedon tuojia, lisäksi henkilöstöämme rikastuttaa kansainväliset työntekijämme ja oppisopimusopiskelijamme eri kulttuureista. Tämä monimuotoisuus henkilöstössä on rikkaus ja luo hyvää pohjaa osaamiselle ja sen jakamiselle.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea



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

Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä
- jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimuksenmukaisuutta-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 asiakastytyväisyyttä 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 asukkaan 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 **olettinen ja lakisääteinen vastuu** tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössämme ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asukkaiden 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
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- 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 asukasturvallisuus- 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. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asukasturvallisuus- 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: 08.03.2023

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 05.06.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asukasta 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 laatupoikkeamat?

Kotimme henkilökunnalla on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille asukasturvallisuuteen 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, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään paperilomakkeella, jotka löytyvät jokaisesta toimistosta ja Hilikasta sekä yksikön N:asemalta. Lomakkeet kerätään poikkeama kansioon ja laatukoordinaattori käsittelee poikkeamat 1krt/kk. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan heti johtajalle. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Laatukoordinaattori käsittelee poikkeama lomakkeet 1krt kuukaudessa henkilöstön kanssa, jolloin pohditaan miten poikkeama tilanteita voisi ennaltaehkäistä ja vaatiiko toiminta kehittämistä.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden toteutuminen tarkastetaan kuukausittain kuukausipalaverissa tai erikseen sovitulla menetelmällä. Laatukoordinaattori käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistioon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, kerran viikossa yksikköpalaverit ja kerran kuukaudessa kuukausipalaveri. Kuukausipalaverissa on johtaja mukana, yksikköpalaverissa vain tarvittaessa mukana. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio tallennetaan N: asemalle ja lähetetään Hilikka viestinä kaikille tiedoksi.

Asiakkaiden ja heidän omaisten tiedottaminen tapahtuu omaistenkahveilla ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Omaisten palaute on tärkeää ja kannustamme omaisia antamaan aktiivisesti palautetta. Omaisille kerrotaan palautekäytännöistä jo muuttotilanteen yhteydessä. Omaistenkahvihetkessä omaiset voivat vapaasti antaa palautetta ja kertoa kehittämisideoita. Yksikössä on

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoidtaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Asukkaan muutettua asukkaalle nimetään omahoitajapari, asukas voi halutessaan/pystyessään osallistua omahoitajan valitsemiseen. Omahoitajat tutustuvat asukkaan asioihin perusteellisemmin. Asukkaan muutettua yksikköön asukkaalle laaditaan, yhdessä omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Käytännössä noin kuukauden sisällä, kun henkilöstö on oppinut tuntemaan asukasta, hänelle aletaan laatia yksikön hoito- ja palvelusuunnitelmaa, pidetään hoitoneuvottelu asukkaan ja omaisten kanssa, täydennetään hoito- ja palvelusuunnitelmaa saaduilla tiedoilla. Asukkaalle tehdään myös RAI- arviointi noin kuukauden sisällä asukkaan muutosta, RAI-arviointitietoja hyödynnetään asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Tavoitteena on ottaa omaisia ja asukasta mukaan myös RAI- arviointiin. RAI-arviointi päivitetään vähintään puolivuositain, mutta myös asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Yksikössä on nimetyt RAI-vastaavat, jotka tarkastelevat RAI-arviointien tilannetta säännöllisesti ja toimivat tarvittaessa henkilöstön apuna RAI- arviointien toteuttamisessa. MNA tehdään kaikille asukkaille ja riskiasukkaille säännöllisesti. Tarvittaessa asukkaalle tehdään MMSE testi ja GDS-15 testi. Fysioterapeutti tekee tarpeen mukaan asukkaille fyysisen toimintakyvyntestejä ja esimerkiksi kaatumisen ennaltaehkäisyyn liittyviä testejä mm. FRAT sekä apuvälineiden tarpeenarvioimiseen tarvittavia testejä ja arvioiteja.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma lähetetään myös palvelujen tilaajalle eli Päijät-Hämeen Hyvinvointialueelle tiedoksi uuden asukkaan muutettua. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan vastuuhoidtajapari, mutta jokainen hoitaja, joka havaitsee, että päivittämisen tarvetta suunnitelmassa on, on myös velvollinen muutoksen hoito- ja palvelusuunnitelmaan tekemään ja tiedottamaan asiasta eteenpäin. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Aukkaista 78% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

Toteutamme Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen vaatimien RAI mittareiden seuranta eli seuraamme seuraavia mittareita:

Kaatuminen, Vähintään yhdeksän lääkeä, Psykoosilääkitys, ei psykoottisia oireita, Tahaton painonlasku, Kova päivittäinen tai ajoittain vaikea sietämätön, kipu, Painehaavat, kaikki asteet, Vuoteessa elävät, Liikkumisrajoitteiden käyttö, Ei aktiviteetteja, Asiakas ei itse osallistunut arviointiin

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT, elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan suunhoidon suunnitelma. Hyvinvointialueen suuhygienisti tekee asukkaille heidän halutessaan 1x vuodessa suun tarkastuksen ja tässä yhteydessä päivitetään suunhoidon suunnitelma. Tarvittaessa asukkaalle tehdään esimerkiksi ravitsemussuunnitelma ja fysioterapeuttin kuntoutussuunnitelma.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Hoitosuunnitelma kirjataan aina yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa.

Asukas pyritään osallistamaan aina palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan vastuuhoitajapari, mutta jokainen hoitaja, joka havaitsee, että päivittämisen tarvetta suunnitelmassa on, on myös velvollinen muutoksen hoito- ja palvelusuunnitelmaan tekemään ja tiedottamaan asiasta eteenpäin. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan

itseään määräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asukkaan itseään määräämisoikeutta pyritään tukemaan mahdollisimman hyvin, asukkaan annetaan itse päättää päivittäisistä asioista niissä rajoissa, joissa se on asukkaalle turvallista ja asukkaan paras. Asukas saa elää omaa rytmiään, esimerkiksi aamuhierämiset, ruokailujen yhteydessä omien mieltymysten toteuttaminen ym. Itseään määräämisoikeutta pyritään myös selvittämään omaisille hoitoneuvotteluissa.

Asukkaan itseään määräämisoikeutta kunnioitetaan, mutta tilanteissa, joissa asukkaan tila vaarantuu, tai hän tekee itselleen haitallisia päätöksiä, on yhdessä omaisten, asukkaan ja henkilöstön kanssa mietittävä miten toimitaan.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Hoivakodissamme hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Asukkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus osallistua RAI arviointiin.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Asukasta kohdellaan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista otetaan huomioon asukkaan arjessa. Asukkaan yksilölliset mieltymykset ja toiveet kirjataan ylös ja niitä pyritään huomioidaan arjessa mahdollisimman hyvin. asukkaan mieltymykset voivat myös muuttua ja tämä huomioidaan myös arjen elämässä.

Jokaisen asukkaan elämäntarina ja elämän tärkeät asiat pyritään selvittämään asukkaan muuttaessa, jotta myös nämä voidaan huomioida asukkaan arjessa.

- Dementiaoireet:

Kirjaamme asukkaan kognitiokyvyn ja sen muutokset asukastietojärjestelmään ja hoitosuunnitelmaan ja pyrimme tukemaan asukkaan selviytymistä arjessa muistioireista huolimatta.

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

Pyrimme aktivoimaan asukkaita mahdollisimman paljon ja hyödynnämme asukkaan omia voimavaroja niin pitkään kuin mahdollista. Yksikössämme on käytössä apuvälineitä, jotka auttavat asukkaan aktivoimista vielä liikuntakyvyn heiketessä mm. seisomanojanostin, liukulevyt ym. Yksikön fysioterapeutti arvioi ja testaa asukkaan kanssa tarvittavia apuvälineitä.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Pyrimme myös tässä osallistamaan asukasta mahdollisimman paljon.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavaksi on nimetty yksikön toinen sairaanhoitaja, joka esimerkiksi tiimipalavereissa muistuttaa hyvistä hygieniä käytännöistä. Hygieniavastaava etsii tuoreinta tietoa aiheesta ja osallistuu mahdollisesti aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Lisäksi taloihin nimetään lähihoitajista hygieniahoidajat, jotka yhdessä hygieniavastaavan kanssa pyrkivät lisäämään ja ylläpitämään talojen hygieniosaamista.

- Syöminen ja juominen:

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Yöpalaa on

asukkaille aina tarvittaessa tarjolla. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Tämä suunnitelma on Asikkalan kunnan laatima.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Yksikössä on nimetty kaksi ravitsemusvastaavaa Lotta Gröhn ja Teija Forsgren, jotka toimivat arjen yhteyshenkilöinä keittiön kanssa ja kehittävät yhdessä keittiön kanssa toimintaa sujuvammaksi ja asukkaiden tarpeita parhaiten vastaavaksi.

Pidämme säännöllisesti palavereja Asikkalan kunnan ravitsemushenkilöiden kanssa, otamme vastaan palautetta ja annamme palautetta ja pyrimme takaamaan asukkaiden laadukkaan ja mielekkään ravitsemuksen. Myös omaisten palautteet ovat tärkeitä. Tukipalvelupäällikkö Minna Pettinen vieraili jo kerran omaisten kahvihetkessämme ja sovimme, että hän tulee toiveiden mukaan uudelleenkin.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan.

Asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa yksikössämme siten, että asukkaat pyritään pitämään aktiivisina päivän aikana. Yksikössä on paljon erilaista toimintaa. Yksikössä toimii vapaaehtoisten pitämiä tuokioita, mutta myös henkilöstön omia aktiivisuus tuokioita. Näitä ovat mm. elokuvakerho, tuolitanssi, tuolijumppa, rentoutus. Omahaotaja selvittää asukkaan ja hänen omaistensa kanssa, minkälaisesta aktiviteetista asukas nauttisi ja tätä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Omaisia kannustetaan olemaan mukana asukkaan arjessa, tuetaan heitä omaisensa kohtaamisessa. Omahaotaja antaa asukkaalle huomiota aina kuin mahdollista.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Pyrimme selvittämään ja havainnoimaan, ja kirjaamme mitkä asiat tuottavat asukkaalle mielihyvää ja mistä asioista asukas saattaa pahoittaa mieltään. Selvitämme asukkaan hengellisen vakaumuksen ja huomioimme sen toiminnassamme. Kiinnitämme huomiota, mitkä asiat saattavat aiheuttaa asukkaalle huolta ja pelkoa ja pyrimme välttämään näitä.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Pyrimme selvittämään asukkaan toiveet ulkoilun ja muiden aktiviteettien suhteen ja huomioimme nämä arjessa. Yksikössämme on pyrkimys että asukkaat pääsevät halutessaan ulkoilemaan ympäri vuoden. Kesäisin yksikössä toimii nuoria avustajia, jotka mahdollistavat ulkoilua aktiivisesti. Yksikössä käy säännöllisesti vapaaehtoisia ulkoiluttajia joiden kanssa asukkaat voivat turvallisesti lähteä ulkoilemaan. Yksikössä on nimetty aktiviteettivastaava, joka järjestää asukkaille heidän toiveidensa mukaista toimintaa ryhmissä, pienissä porukoissa tai yksin. Esimerkkeinä naisten ja miesten porinatuokiot, kalaretki kanavalle, tai vaikka pianonsoitto tuokio.

- Nukkuminen:

Yksikössämme asukas saa elää omaa rytmiään, esimerkiksi aamuheräämiset ja nukkumaan käymiset asukkaan toiveiden mukaisesti. Pyrimme järjestämään asukkaille päiväsaikaan mielekästä arkea ja näin säilyttää normaalia päivärytmiä. Asukkaan toiveet huomioidaan esimerkiksi sängyn laitojen ylösnoston suhteen.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Keskustelemme ja kerromme lääkitysasioista, muutoksista ym. asukkaan omaisten kanssa, asukkaan niin halutessa. Lääkehoito toteutetaan yhteistyössä Kouvolan Hansa apteekin kanssa. Asukkaan päivittäiset lääkkeet tulevat annosjakeluna yhteistyöapteekista.

- Asiointi ja palvelut:

Heti asukkaan muuttovaiheessa selvitämme ja kirjaamme, kuka hoitaa asukkaan asiointeja ja raha-asioita, haluaako asukas käyttää esimerkiksi jalkahoitajan tai kampaajan palveluja, kuka tuo asukkaalle tarvikkeita, vai tilammeko ne jostain ym.

- Kuolema:

Kirjaamme asukkaan loppuvaiheen hoidon toiveita. Jos asukas ei itse pysty asiaa enää ilmaisemaan, pyrimme saamaan omaisilta tai muilta läheisiltä tietoa aiheesta.

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

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

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten löytyy yksikön N:asemalta, Hilkkasta ja Valosta. Menettelyohje käydään myös henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi yksikön kuukausikokouksessa.

Rajoittamistoimenpiteet ovat aina määräaikaista ja hyvin harkittuja päätöksiä, joita pohditaan moniammatillisesti hoitajien, sairaanhoitajien ja lääkärin kanssa. Aina pyritään ensin löytämään muita keinoja tilanteen ratkaisemiseksi. Jos kuitenkin rajoittamistoimenpiteet tarpeellisia yksikön lääkäri kirjaa rajoittamisluvat ja niiden voimassaoloajat Hilkkään. Rajoittamistoimenpiteet ovat voimassa korkeintaan 3kk. Sairaanhoitajilla on tiedossa määräajat, ja sairaanhoitajat muistuttavat lääkäriä, jos lupien jatkon tarvetta. Hoitajat seuraavat aktiivisesti asukkaan tilannetta ja kokeilevat säännöllisesti voidaanko rajoittamistoimenpiteistä luopua. Yksikössä käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat laitosten ylös nosto, jotta asukas ei tipu sängystä, asukkaan liikkumisen rajoittaminen pyörätuolista haaravyön tai reisivyön avulla, putoamis- ja kaatumisvaaran vuoksi, hygienihaalari, hygienian ja terveyden säilyttämiseksi.

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 käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Yksikössä käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat laitosten ylös nosto, jotta asukas ei tipu sängystä, asukkaan liikkumisen rajoittaminen pyörätuolista haaravyön tai reisivyön avulla, putoamis- ja kaatumisvaaran vuoksi, hygienihaalari, hygienian ja terveyden säilyttämiseksi.

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.

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

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

Mikäli kodin asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Mikäli asukas 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 asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme.

Omaiset saavat säännöllisesti kirjeitä yksikön toiminnasta, vähintään 2-4 kertaa vuodessa. Yksikön tapahtumista tiedotetaan erikseen. Asukasta ja hänen omaisiaan pyritään kannustamaan palautteen antoon, niin suullisesti, kuin kirjallisestikin.

Omaisille järjestetään ns. omaistenkahvit kerran kuukaudessa, jolloin yksikön asioista tiedotetaan ja jolloin on mahdollisuus myös palautteen antoon. Omaisten kahveilla käymme läpi saatua palautetta. Omaisten kahvit ovat omaisille myös yksi väylä antaa palautetta ja olla mukana kehittämässä yksikön toimintaa. Korona aikana omaisten kahvit olivat tauolla ja omaisten kanssa pyrittiin pitämään puhelimitse tai sähköpostitse yhteyttä säännöllisesti. Omaisten kahvihetkimä käynnistyi uudelleen helmikuussa 2024 ja näistä hetkistä olemme saaneet paljon arvokasta palautetta ja ideoita toiminnan kehittämiseen.

Asukkaiden mielipidettä asioihin kysytään päivittäin ja heitä pyritään ottamaan mukaan esimerkiksi erilaisten uusien toimintojen, virikkeiden suunnitteluun.

Korostamme yksikössämme sitä, että rakentavan palautteen anto on tärkeää, jotta voimme kehittää toimintaamme ja taata laadun jatkuvuuden.

Omaisista toivotaan osallistumaan yksikön arkeen ja juhlaan. Omaisille on mahdollisuus osallistua jokaiseen asukkaan arjen hetkeen. Halutessaan omaiset saavat yöpyä myös asukkaan luona.

Poikkeusolosuhteissa pyrimme järjestämään turvalliset tapaamiset mm. tapaamisbussi, pleksipöytä, erilliset tapaamishuoneet ym. tavoin.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: -16, 19 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 68, 19 vastaajaa

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Tulokset käydään läpi henkilöstön ja omaisten kanssa ja niistä pyritään löytämään ja kehittämiskohteita. Huhtikuussa 2024 toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn saimme vastauksia vain 19, palaute oli pääsääntöisesti positiivista, mutta *NPS luvuksi muodostui -16, tämä tulos oli edelliseen verrattuna laskenut 35 astetta, mutta vastauksia oli valitettavan vähän ja kyselyyn vastaaminen muistisairaille haasteellista. Läheistyytyväisyyskysely toteutetaan myös 2 x vuodessa.

Läheiskysely toteutettiin samaan aikaan asiakastyytyväisyyskyselyn kanssa ja siihen saimme keväällä vastauksia 19. Läheiset kokivat olonsa tervetulleeksi vieraillessaan yksikössä ja *NPS luvuksi muodostui 68, joka nousi syksyn tuloksesta 23 astetta, hoitajien sydämellisyys ja inhimillisyys saivat kiitosta. Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutetaan myös 2 x vuodessa ja samaan aikaan muiden kyselyjen kanssa. Henkilöstötyytyväisyys kyselyyn keväällä tuli 27 vastausta. *NPS luvuksi saimme -4, joka oli 21 astetta huonompi, kuin syksyllä. Henkilöstön hyvinvointi on tärkeää ja sen eteen myös yksikössä pyritään tekemään töitä.

* NPS eli Net Promoter Score on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suosittelemalukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

Miten asukkaita 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

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Merja-Liisa Kaaronen, Päijät-Hämeen hyvinvointialue kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Attendo kodin esihenkilö:

Minna Rantamäki, minna.rantamaki@attendo.fi, 0444941260

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tarja Laukkanen, asiavastaavat@paijatha.fi, 03 8192504

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asukkaan oikeuksista, toimii asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä

Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä suunnitelma määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa yksikössämme siten, että asukkaat pyritään pitämään aktiivisina päivän aikana. Yksikössä on paljon erilaista toimintaa. Yksikössä toimii vapaaehtoisten pitämiä tuokioita, mutta myös henkilöstön omia aktiivisuus tuokioita. Näitä ovat mm. elokuvakerho, tuolitanssi, tuolijumppa, rentoutus. Omahoitaja selvittää asukkaan ja hänen omaistensa kanssa, minkälaisesta aktiviteetista asukas nauttisi ja tätä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Omaisia kannustetaan olemaan mukana asukkaan arjessa, tuetaan heitä omaisensa kohtaamisessa. Omahoitaja antaa asukkaalle huomiota aina kuin mahdollista.

Omahoitajapari huolehtii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä. Asukasta kannustetaan tekemään mahdollisimman paljon itse, tämä kirjattuna tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaalle puolenvuoden välein. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Päivittäin asukkaista kirjataan oleelliset asiat, ja asiat, jotka nousevat hoito- ja palvelusuunnitelmasta esille. Päivittäisen kirjaamisen tärkeys korostuu muutostilanteissa.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

Fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä on yksikön fysioterapeutilla myös tärkeä rooli, hänen ammattitaitoaan hyödynnetään heti asukkaan muuttovaiheesta lähtien. Fysioterapeutin osaamista hyödynnetään niin arjen fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä, kuin haasteellisimmissa toimintakyvyn heikentymisen hetkissä.

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

Asukkaalle pyritään järjestämään hänelle mieluista toimintaa sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ilmoitustauluilla ja instagramissa. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Asukkailla toimii säännöllisiä ryhmiä fysioterapeutin järjestämänä ja virikeohjaajan järjestämänä. Virikeohjaaja järjestää myös asukkaiden toiveiden mukaista toimintaa esimerkkinä tästä kalastusretki kanavalle. Yksikössä huomioidaan juhlapyhät ja vietetään niitä yhdessä juhlien. Vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestetään tapahtuma/juhla, johon myös omaiset kutsutaan mukaan.

Ulkoilua pyritään järjestämään ympäri vuoden. Yksikössä käy myös ulkopuolisia vapaaehtoisia ulkoiluttajia, joiden kanssa asukkaat pääsevät turvallisesti ulkoilemaan.

Ideoita yhteisiin tapahtumiin tai aktiviteetteihin pyydämme asukkailta ja omaisilta.

Omaisille järjestetään kerran kuussa omaisten kahvihetki, jossa monesti näitä arjen ideoita ja toiveita nousee esille.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, jotka suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön ruokahuollosta vastaa Asikkalan kunnan keittiö yhdessä Attendo Honkarinteen henkilöstön kanssa. Ateriat ja elintarvikkeet tulevat Asikkalan kunnan keittiön kautta.

Ateria ajat ovat liukuvat, mutta ruokahuollon toimivuuden vuoksi tiettyjä rajoja on kuitenkin asetettu. Ruokaa ja juomaa asukkaat saavat pitkin päivää, jos sitä tarvitsevat tai haluavat. Aamupalaa tarjotaan klo 7-10 välillä, lounas 11.30-12.30, päiväkahvit n klo 14, päivällinen 15.30-16.30, iltapalaa tarjolla 18-20 välillä, kaikilla asukkailla on mahdollista saada yöpalaa sitä halutessaan tai esimerkiksi ravitsemuksellisen tilanteen niin vaatiessa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Yöpalaa on asukkailla aina tarvittaessa tarjolla. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asukkaiden 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 asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Tämä suunnitelma on Asikkalan kunnan laatima.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asukkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asukkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös

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

Yksikössä on nimetty kaksi ravitsemusvastaavaa Lotta Gröhn ja Teija Forsgren, jotka toimivat arjen yhteyshenkilöinä keittiön kanssa ja kehittävät yhdessä keittiön kanssa toimintaa sujuvammaksi ja asukkaiden tarpeita parhaiten vastaavaksi.

Pidämme säännöllisesti palavereja Asikkalan kunnan ravitsemushenkilöiden kanssa, otamme vastaan palautetta ja annamme palautetta ja pyrimme takaamaan asukkaiden laadukkaan ja mielekkään ravitsemuksen. Myös omaisten palautteet ovat tärkeitä. Tukipalvelupäällikkö Minna Pettinen vieraili jo kerran omaisten kahvihetkessämme ja sovimme, että hän tulee toiveiden mukaan uudelleenkin.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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 esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijöiden kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygieniaa ohjeistetaan yksikössä säännöllisesti. Hygieniakäytäntöjä käydään läpi esimerkiksi tiimipalavereissa. Myös omaisia ohjataan hyvään käsihygieniaan, erityisesti eristys tilanteissa, mutta myös muuten esimerkiksi uuden asukkaan muuton yhteydessä. Asukkaiden käsihygieniasta huolehtivat pääsääntöisesti hoitajat. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavaksi on nimetty yksikön toinen sairaanhoitaja, joka esimerkiksi tiimipalavereissa muistuttaa hyvistä hygieniä käytännöistä. Hygieniavastaava etsii tuoreinta tietoa aiheesta ja osallistuu mahdollisesti aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Lisäksi taloihin nimetään lähihoitajista hygieniahoitajat, jotka yhdessä hygieniavastaavan kanssa pyrkivät lisäämään ja ylläpitämään talojen hygieniosaamista.

Poikkeusoloissa hygieniakäytännöistä on erilliset ohjeet.

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 05.09.2024

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kuvattuna asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavaksi on nimetty yksikön toinen sairaanhoitaja, joka esimerkiksi tiimipalavereissa muistuttaa hyvistä hygieniä käytännöistä. Hygieniavastaava etsii tuoreinta tietoa aiheesta ja osallistuu mahdollisesti aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Lisäksi taloihin nimetään lähihoitajista hygieniahoitajat, jotka yhdessä hygieniavastaavan kanssa pyrkivät lisäämään ja ylläpitämään talojen hygieniosaamista.

Poikkeusoloissa hygieniakäytännöistä on erilliset ohjeet.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikössä toimii kaksi omaa siistijää, jotka siivoavat asukkaiden huoneet 1x viikossa

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikön omat siistijät hoitavat yhteisten tilojen siivouksen Attendon siivoussuunnitelman mukaisesti.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä pyykkihuolto toteutetaan omana toimintana. Pyykkihuoltoa hoitavat pääsääntöisesti hoitoapulaiset ja siistijät.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Heidi Seppälä, heidi.j.seppala@attendo.fi

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 asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Kotimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

Attendolla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti. Tarvittaessa konsultoimme epidemiatilanteessa hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suunterveydenhuollon tarkastukset toteutetaan yksikössä asukkaan halutessa terveysaseman suuhygienistin toimesta kerran vuodessa.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Lääkäri käy yksikössä 2 kertaa kuukaudessa ja on puhelinkonsultaation päässä päivittäin. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä esimerkiksi iv hoitojen yhteydessä. Asukkaan virka-aikaan tarvitsemat iv hoidot voi yksikön sairaanhoitaja toteuttaa, mutta iltaisin ja viikonloppuisin hoidon toteuttaa kotisairaala.

Yksikössä noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimintaohjetta Ympärivuorokautisen palveluasumisen /

kotihoidon asiakkaan akuutti terveysongelma

Arki-iltaisin yksiköllä on mahdollisuus käyttää Geriatrisen osaamiskeskuksen päivystävän lääkärin palveluja klo 15-22 välillä.

Myös Asikkalan terveysaseman palveluja on mahdollisuus käyttää arkisin virka-aikaan

Päivystyksellinen sairaanhoito;

TERVEYSKESKUSLÄÄKÄRIEN JA SAIRAANHOITAJIEN VASTAANOTOT

Asikkalan terveysasema

AJANVARAUS p. 03 880 2802

Avoinna maanantaista torstaihin klo 8 – 16 ja perjantaisin klo 8 – 14

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito Akuutti 24 ja 112

Yksikössä noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimintaohjetta: Ympärivuorokautisen palveluasumisen /

kotihoidon asiakkaan akuutti terveysongelma.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan

Kirjaa sh-lähetteen käyttö.

Äkillinen kuolemantapaus:

Yksikössä on ohjeistus kuolemantapauksien ja äkillisten kuolemantapausten varalle. Ohje löytyy yksikön N: asemalta ja yksikön toimistoista.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Yksikössä mitataan asukkaiden verenpaineet ja paino kerran kuukaudessa, jos ei erillisistä ohjetta. Diabetes, RR-tauti, sydämen vajaatoiminta, kuumeilu ym. tapauksista annetaan aina erilliset mittaus ohjeet. Laboratoriokokeet asukkaista otetaan vuosikontrollin yhteydessä tai tarvittaessa. Yksikön sairaanhoitajat ottavat suoniverinäytteen yksikössä. Lisäksi yksikössä on pika-crp mittari, jota koko henkilöstö tarvittaessa käyttää. Lääkityksen arviointia tehdään erityisesti lääkitysmuutosten yhteydessä. Vuosikontrollissa lääkäri käy lääkityksen läpi, lisäksi Kouvolan Hansa annosjakelu puuttuu lääkityksen epäkohtiin ja huomioihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Yksikön lääkäri Christos Petridis, erikoislääkäri, Pihlajalinnan terveys Oy, 0406589025

Yksikön tiiminvetäjä sairaanhoitaja Tuija Paakki, 0444941262, tuija.paakki@attendo.fi

Yksikön sairaanhoitaja Susanna Kantoluoto, 0444941264, susanna.kantoluoto@attendo.fi

Yksikön johtaja sh/th/shYAMK Minna Rantamäki, 0444941260, minna.rantamaki@attendo.fi

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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan 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 lääkehoitolupa on kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma löytyy N: asemalta ja sen voi halutessaan pyytää luettavaksi.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 19.08.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Yksikön lääkehoidosta vastaa Lääkäri Christos Petridis, erikoislääkäri, Pihlajalinnan terveys Oy
Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla Tv/sh Tuija Paakki, 0444941262, tuija.paakki@attendo.fi ja sh Susanna Kantoluoto, 0444941264, susanna.kantoluoto@attendo.fi jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

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?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

- Lääkärillä on lääkehoidon kokonaisvastuu (lääkityksen tarkistaminen, lääkkeiden määrääminen, reseptien kirjoitus, vaikutuksen seuranta). Hän kirjaa lääkemääräykset Acute potilastieto järjestelmään.
- Lääkevastaavat huolehtivat lääkärin tekemien lääkemutosten viemisestä Hilikka-asukastietojärjestelmään, lääkelehdelle ja kirjaavat lääkärin antamat määräykset Hilkaan -> Lääkärin huomiot kohtaan.
- Iltaisin ja viikonloppuisin lääkärinkonsultaatioissa (puhelinkonsultaatiot), lääkevastaava lähihoitaja (LV) kirjaa lääkemutokset Hilkaan -> Lääkärin huomiot kohtaan (lääkkeen määränneen lääkärin nimi, määrätty lääke ja vahvuus sekä lääkkeen annosteluohje). Lääkevastaava lähihoitaja (LV) huolehtii myös Hilkkaviestistä sairaanhoitajalle, jotta muutos voidaan kirjata lääkelehdelle ja tiedonkulku on saumatonta.
- Lääkevastaavat vastaavat annosjakelulääkkeiden tilauksista (jokatoimen viikko, torstaisin), Anja-sopimusten tekemisestä yhdessä omaisten kanssa sekä anja- lääkemutosten tekemisestä Hansa Apteekkiin sekä näiden asioiden dokumentoinnista.
- Lääkehoidon seuranta ja toteutus yhdessä muun henkilöstön kanssa (lääkäri, hoitajat, apteekkihenkilöstö sekä yhteistyö omaisten ja muiden hoitotyön yhteistyötahojen kanssa). Jokainen kirjaa osaltaan edellisiin liittyen dokumentoivat asiat ja raportoi niistä.
- Yksikön esihenkilö ja lääkehoitovastaavat vastaavat lääkehoidon kehittämisestä ja osaamisen varmistamisesta sekä vastaavat lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta.
- Lääkevastaavien päävastuulla on lääkekaappien /-huoneiden ja käytön seuranta. Lääkevastaavat huolehtivat lääkevaraston säännöllisestä tarkastamisesta ja varmistavat, ettei siellä ole vanhentuneita tai muuten käyttöön soveltumattomia lääkkeitä.

Käytännön toteutus avattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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 tuntemisellä 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 asukasta, 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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Lisäksi henkilöstölle järjestetään

säännöllisesti uhka- ja vaaratilanne koulutuksia. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista

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

Table

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	18.10.2023
Poistumisharjoitus on tehty:	Tulossa
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	01.11.2022
Palotarkastus on toteutunut:	19.10.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/ asiakas

Yksikön esihenkilö on Minna Rantamäki, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.

Yksikössämme on 48 asukaspaikkaa

Yksikössä on yhteensä 0,6 sairaanhoitajaa

1 tiiminvetäjä, joka koulutukseltaan sairaanhoitaja

16 vakituista lähihoitajaa

1 fysioterapeutti

Avustavaa henkilökuntaa on 4,6 työntekijää. 2 siistijää, 2,5 hoitoapulaista.

Hoiva-avustajia toimii yksikössä vakituksena 3.

Yksikössä on 5 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa.

Lisäksi yksikössä on ajoittain opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairanhoitaja klo 8–14 (välitönohjoitus)
- Tiiminvetäjä klo 7.30-15.30 (1/2 hallinto, 1/2 välitönohjoitus)
- Hoitaja 4-5, klo 7–14.40 (välitönohjoitus)
- Neljä lääkevastuullista hoitajaa klo 7–15 (välitönohjoitus)
- Kaksi siistijää klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
- 1-3 hoitoapulaista klo 07–20 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja kolme klo 13–20-21 (välitönohjoitus)
- Neljä lääkevastuullista hoitajaa klo 13–21 (välitönohjoitus)

- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.30 (välitönohitoityö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitoityö)
- Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönohitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille 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 asukasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työvuorojen siirroilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja sekä tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta akuuteissa poissaoloissa viikonloppuisin kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Yksikön puhelimissa keikkatyöntekijäryhmä, jonka avulla voi akuutteihin puutoksiin henkilöstöä kutsua.

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?

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Yksikössämme kielitaitoa on pyritty varmistamaan mm. WordDive käytön mahdollistamisella, kielipajoilla, kansainvälisten työntekijöiden kanssa on pidetty yhteisiä kokouksia, joissa on pyritty varmistamaan, että he ovat perillä yksikön ohjeista, säännöistä ja ajankohtaisista asioista.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö 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 edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa 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 Attendon 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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritus tiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä?

Attendo-kodin johtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työsopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö toimii kahdessa toisiinsa yhteydessä olevissa kaksikerroksisissa taloissa: Mäntyrinne 2 ja Honkarinne. Yksikössä on yhteensä 48 asukashuonetta. Huoneet ovat 15,5-30m² kokoisia. Asukas saa kalustaa huoneensa itse, hoivasänky ja tarvittaessa yöpöytä ovat huoneessa valmiina.

Talot ovat eri ikäisiä, Mäntyrinne 2 on rakennettu 2002 ja Honkarinne vuonna 2012.

Yksikössä on yhteensä 8 ryhmäkotia. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteiset oleskelu ja ruokailutilat. Ryhmäkoteissa on parvekkeet tai terassit ja 1 kerroksista suora yhteys sisäpihoille. Yksikössä on kaksi saunaa, joista toinen sijaitsee Honkarinteessä ja toinen Mäntyrinne 1:ssä. Mäntyrinne 1 ei ole muutoin hoivakodin käytössä. Jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä (kaikista huoneista ei tosin mahdu sängyt ulos)
- asukkaat pääsevät kulkemaan sisätiloissa riittävän vapaasti
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- ryhmäkoteista on pyritty tekemään mahdollisimman kodikkaita
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvät aitaukset molemmissa sisäpihoissa. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinoja, penkkejä, pöytiä ja istutuksia. Pihalla voi kahvitella tai järjestää juhlia sään salliessa. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja

toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Asukkaat voivat halutessaan osallistua kodinhoidollisiin tehtäviin, esimerkiksi pöydän kattamiseen tai tyhjentämiseen, pöytien pyyhkimiseen ym.

Asukkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

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?

Tiloissamme on automaattinen palovarointinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

Yksikössä on kameravalvonta lääkehuoneissa sekä Honkarinteessä, että Mäntyrinteessä. Järjestelmä on tallentava. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kameravalvonta kohdistuu ainoastaan lääkkeenjakoilaan ja valvonnan aloittaminen on päätetty yhdessä henkilöstön kanssa.

Kameravalvonnan laitteista vastaa:

Securitas Oy

Technology

Elimäenkatu 30,

00520 Helsinki

www.securitas.fi

Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja hoitajakutsulaitteiden ylläpidosta, toimivuudesta ja huollosta vastaa Tunstall Oy.

Huollon yhteystiedot: Tunstall Oy/ Huolto, Äyritie 22, 01510 Vantaa

huolto@tunstallnordic.com

Puhelin: 0100 840 80

Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Tämä säilytetään N:asemalla kaikkien luettavissa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja ja sairaanhoitaja, sekä yksikön fysioterapeutti huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja ovat yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen, jotta asukkaalle saadaan käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrintitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Yksikön sähköistä laiterekisteriä ylläpitää Allumedical, joka tekee myös säännölliset laitehuollot. Laiterekisteritiedot ja huoltotarpeet yksikön esimiehen käytössä.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-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 terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Minna Rantamäki, 0444941260, minna.rantamaki@attendo.fi.

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.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta.

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikkömme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Yksikköön on nimetty kirjaamisvastaavat tv/sh Tuija Paakki ja lh Susanna Kaasalainen. Kirjaaminen ja sen laadukkuus on jatkuva kehittämiskohde. Vuonna 2024 koko henkilöstö on käynyt Attendon sisäisen kirjaamiskoulutuksen.

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.

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N: asemalta Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen vuosittain. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Yleinen tietosuojaseloste löytyy yksikkömme ilmoitustauluilta.

Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 18.9.2024

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuojan 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 vakituisessa 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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy
Tietosuojavastaava
PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asukas- 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:

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Kaikilla asukkailla mahdollisuus osallistua oman toimintakyvyn mukaisesti	Asukkaiden v aikuttamisma hdollisuus ja asukkaiden osallistaminen	Vuosi 2024	Koko henkilöstö		
LÄHEIS- KOKEMUS	Omaistyytyväi- syyden lisääminen, omaiselle tunne, että haluamme että he ovat osana meillä asuvan läheisen elämää	Säännöllinen yhteydenpito omaisiin, myös ilman erityistä syytä	Vuosi 2024	Koko henkilöstö, omahoitajat varmistavat, että väh.1krt /kk yhteys		
HENKILÖ- STÖKOKE- MUS JA TYÖ- HYVINVOINTI	Kv työntekijöiden kielitaidon parantaminen ja heidän olemisensa osa työyhteisöä	Kv- työntekijöiden kanssa yhteystyön sujuvuus. yhteiset palaverit, yhteisten	Vuosi 2024	Koko henkilöstö, esihenkilö		

	Jokaisella työntekijällä olisi hyvä tulla töihin, henkilöistöytyväisyyden nousu	sääntöjen noudattaminen. Rohkeus toimia täyspainoisena työntekijänä Työilmapiirin parantaminen				
--	---	--	--	--	--	--

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.

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asukkaan tuloprosessi/ Asukkaan vastaanotto				Laaditaan check lista asioista, jotka täytyy selvittää asukkaan vastaanotto tilanteessa	Vuosi 2024	Sairaanhoidajat, yksikön esihenkilö		
Kirjaamisen ohjeistus				Selkeä yksikkökohtainen ohje laadukkaaseen kirjaamiseen Kirjaamiskoulutukset	Vuosi 2024	Koko henkilöstö		

--	--	--	--	--	--	--	--	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Lämpötila ja huoneilman laatu			Riski olemassa	Asikkalan kunta korjannut Mäntyrinne rakennuksen ilmanvaihtoa	Syksy 2023	Yksikön johtaja, Asikkalan kunnan tekninen toimi		Ilmanvaihto uusittu MäntyrinTEEseen
Työskentelyasennot			Riski olemassa	Muistutetaan säännöllisesti apuvälineiden käytön tärkeydestä, perehdytetään uudet työntekijät apuvälineiden käyttöön. Vältetään yksin työskentelyä riskiasukkaiden kanssa. Apuvälineiden käyttö koulutuspaikat	Vuosi 2024	Koko henkilöstö, yksikön fysioterapeutti ja yksikön esihenkilö		

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	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-16	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	68	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Laatu-ja vaikutta vuusmittariston hyödyntäminen k kehittämistyössä vielä kesken	5,9		
Sisäinen auditointi		2.11.2023			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		Kaikki kunnossa 82% Kehityskohde 14% Poikkeama 4%	Kaikki kunnossa 82% Kehityskohde 14% Poikkeama 4%		
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamia 31 kappaletta	Poikkeamia 15 kappaletta		
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tammikuu 100%, Helmikuu 98%, Maaliskuu 88,7%	Huhtikuu 97,9%, Toukokuu 95,8%, Kesäkuu 100%	Heinäkuu 95,7%, Elokuu 57,4%, Syyskuu 63,5% Uusia asukkaita muuttanut useampia, jolloin palvelusuunnitelmat tehdään kuukauden sisällä muuttamisesta	

--	--	--	--	--	--

Oma- ja turvallisuussuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Asikkala 3.11.2024

Allekirjoitus
Minna Rantamäki