



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 Mi-Hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen Hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Attendo-koti

Nimi Attendo Hultintupa

Katuosoite Hultinkatu 8

Postinumero 13210

Postitoimipaikka Hämeenlinna

Esihenkilö Katri Kunnas

Puhelin 044 780 0469

Sähköposti katri.kunnas@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, vanhukset, 42 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

17.9.2014

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Apteekki Tavastila (Pharmadoksen yhteistyöapteekki)

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Business Oy

Pesulapalvelut: Lammin pesula Oy

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Jätehuolto: Kiertokapula Oy

Vaihtomatot: Lindström Oy

Hissin huolto: Suomen hissiurakointi Oy

Keittiölaitteet: Metos Oy

Hoitajakutsujärjestelmät: 9 Solutions Oy

Apuvälineet: Berner Oy

Paloteknisten laitteiden vuosihuollot: Palotorjuntaväline Markku Kauriala Oy

Apuvälineiden ja hoivalaitteiden huollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

Kotimme omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Katri Kunnas
katri.kunnas@attendo.fi
044 780 0469

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 29.10.2024

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?

Tehtävämme Attendo Hultintuvalla on turvata asukkaillemme laadukas ja hyvä elämä yksilölliset tarpeet huomioiden. Henkilökunta hoitaa asukkaita sydämellisesti, arvostaen ja välittäen. Kannamme yhdessä vastuun asukkaittemme hyvinvoinnista, ja tuemme myös heidän sosiaalista yhteisöllisyyttään. Parhaimmillaan asukkaat muodostavat perheenomaisen yhteisön, jossa huolehditaan toisten tarpeista ja hyvinvoinnista. Meille on tärkeää, että asukkaamme kokevat olonsa turvalliseksi, onhan tämä heidän kotinsa.

Hultintuvalla on 42 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Suurin osa asukkaista asuu meillä pysyvästi, mutta tarjoamme myös lyhytaikaisempaa asumista. Hoivakodissa jokaisen asukkaan hoito perustuu yksilölliseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, joka laaditaan ensimmäisen asuinkuukauden kuluessa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelmassa korostuvat toimintakyvyn ylläpitäminen ja mielekkään arjen luominen olemassa olevilla voimavaroilla. Suunnitelma tuodaan käytäntöön päivittäisessä hoidossa, ja jokainen työyhteisömme jäsen huolehtii toiveiden mukaisesta hoidosta ja aktiviteeteista.

Koska Hultintupa on monille asukkaillemme heidän viimeinen kotinsa, myös elämän loppuvaiheen hoito tehdään lämmöllä ja ammattitaidolla asiakasta ja läheisiä kuunnellen. Haluamme tukea asukkaita ja heidän läheisiään myös kuoleman lähestyessä, ja mahdollistamme sen, että läheiset voivat viettää asukkaan viimeiset vuorokaudet hänen vierellään.

Saattohoito on meille kunnia-asia, ja sen edelleen kehittäminen on työssämme avainasemassa. Lisäkoulutuksena henkilökuntamme suorittaa palliatiivisen hoidon perustasolle tarkoitetun THL: n saattohoitopassin. Hiljaista tietoa jaetaan hoitajalta toiselle.

Attendo Terapiapalveluiden fysioterapeutti työskentelee meillä kolmena päivänä viikossa. Hän laatii asukkaille yksilöllisen kuntoutussuunnitelman, joka toimii henkilökunnan tukena mielekkään arjen

toteutuksessa. Fysioterapeutti toimii oman alansa asiantuntijana tukien hoitohenkilökuntaa kuntouttavassa työssä.

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, täyttää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Hoivan lähtökohtana ovat asukkaiden tunteminen, ja heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Pyrimme kehittämään ja kehittymään. Kokeilemme uusia tapoja toimia, ja muutamme toimintaamme tarpeen mukaan. Hankimme tietoa, ja osallistumme koulutuksiin.

Olemme ylpeästi attendolaisia, sitoudumme tekemään työmme mahdollisimman hyvin, ja huolehdimme asukkaittemme hyvästä arjesta. Sitoudumme tarpeen vaatiessa korjaamaan toimintaamme. Toivomme palautetta sekä asukkailta että läheisiltä, jotta voimme parantaa toimintaamme.

Hultintupa on asukkaittemme koti, ja haluamme että he tuntevat olonsa turvalliseksi. Kohtelemme asukkaitamme vertaisinamme, lämmöllä ja välittäen. Asukkaillamme on oikeus tehdä valintoja, ja kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan. Autamme asukkaitamme hyödyntämään jäljellä olevia voimavarojaan. Henkilökunnan yhteinen tavoite on asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Hultintuvan toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Hultintuvalla henkilökunta on töissä asukkaiden kotona.

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.

Hultintuvan ASKO-valmentaja ja laatukoordinaattori ohjaavat työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnoissa. Arvokeskustelujen on tarkoitus sitouttaa henkilökuntaa laadulliseen hoivaan ja huolenpitoon. ASKO-keskustelut käydään neljä kertaa vuodessa, ja aiheina ovat olleet mm. palautteen antaminen ja vastaanottaminen, kohtaamiset, asukkaiden itsemääräämisoikeus ja eettiset periaatteemme.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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 **eettinen 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 poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät 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: 25.03.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 29.04.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaikesta 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, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan mahdollisimman nopeasti havaitessaan poikkeaman tai läheltä piti -tilanteen. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan erillisellä poikkeamalomakkeella, joka löytyy paperisena hoitajien toimistoista Ohjeistuksia-kansioista tai sähköisenä N-asemalta Hultintuvan kansioista tai Hilikka-asiakastietojärjestelmän Ohjeet-osiosta. Poikkeamalomakkeelle raportoidaan tapahtumapaikka, ajankohta, poikkeaman tekijän nimi, mahdollisesti asukkaan nimi ja valitaan oikea poikkeaman luokittelu. Lomakkeelle kirjataan myös mahdollisimman tarkasti kuvaus tapahtuneesta,

pohditaan mitkä tekijät ovat vaikuttaneet poikkeaman syntyyn, kirjataan mahdolliset haitat ja korjaustoimenpiteet ja pohditaan, miten jatkossa voidaan ennaltaehkäistä, ettei poikkeamaa syntyisi uudelleen. Lisäksi poikkeama tai läheltä piti-tilanne kirjataan asukkaan tietoihin Hiikka-asiakastietojärjestelmään.

Omaavontakoordinaattori käsittelee poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet tiimipalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa viikoittain. Jokainen poikkeama ja läheltä piti-tilanne luetaan ääneen ja yhdessä pohditaan, mitä jatkotoimenpiteitä tilanne vaatii, kuka toimii vastuuhenkilönä ja mikä on aikataulu. Poikkeamat, vastuuhenkilöt, aikataulu ja suunnitellut toimenpiteet kirjataan tiimipalaverimuistioon. Omaavontakoordinaattori kokoaa kuukauden poikkeamat yhteen ja tekee samalla seurantaa, miten suunnitellut jatkotoimenpiteet ovat toteutuneet. Koonti käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa. Vakavat poikkeamat käsitellään heti ja ne raportoidaan tilanteen vaatimille tahoille esihenkilön toimesta mahdollisimman pian.

Kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan Addsystems -laatujärjestelmään omaavontakoordinaattorin toimesta sen jälkeen, kun ne on käsitelty yhdessä henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa. Esihenkilö hyväksyy kaikki poikkeamailmoitukset Addsystems -järjestelmässä ja lisää niihin oman kommenttinsa.

Lääkehuoltoa koskevat poikkeamat kerätään kvartaaleittain omaavontaraporttiin.

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 omaavontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

Henkilökuntaa tiedotetaan viikoittaisissa tiimipalaverissa tai kuukausikokouksessa, joista kirjattu muistio jaetaan henkilökunnalle Hiikka-asiakastietojärjestelmän viestinä. Muistiot tallennetaan myös yksikön yhteiselle N-asetalle.

Mikäli muutokset vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan, asukkaita tiedotetaan välittömästi toiminnan muuttuessa. Läheisiä ja yhteistyötahoja informoidaan tilanteesta riippuen joko puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse.

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 vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja sairaanhoitajat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Tarkastelujaksolla 1-6/2024 Hultintuvan asukkaista 79% on osallistunut itse RAI-arviointiin.

OmaHäme edellyttää, että palveluntuottajalla on RAI-arviointijärjestelmä käytössä. RAI:n lisäksi asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE, MNA, GDS, FRAT, Braden ja elämänkaarilomake. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä.

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 toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Hultintuvalla asukkaan RAI-arvioinnin laatii ja päivittää asukkaan omahoitaja moniammatillisesti muun hoitotiimin kanssa. Meillä on kaksi RAI-vastaavaa, jotka osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin ja toimivat omahoitajien tukena arvioinnin tekemisessä ja tulosten tulkinnassa. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo tiiminvetäjä yhdessä johtajan kanssa.

Voimavara- ja hoivasuunnitelma sisältää ravitsemushoidon suunnitelman ja suunhoitosuunnitelman. Fysioterapeutti tekee asukkaille fysioterapeutin kuntoutussuunnitelman.

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

Asukas on mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa oman terveydentilansa ja kykynsä mukaisesti. 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.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa voimavara- ja hoivasuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle. Päivitetyt suunnitelmat esitellään muulle henkilöstölle asukaspalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Suunnitelmat 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. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asukkaan muuttaessa Hultintuvalle pyritään selvittämään asukkaan elämänhistoriaa ja hoitotahtoa. Asukkaan läheisiä pyydetään täyttämään yhdessä asukkaan kanssa esitietolomakkeita, joissa selvitetään mm. asukkaan mielipuuhiia, tapoja ja tottumuksia sekä elämän loppuvaiheen toiveita. Uuden asukkaan kohdalla pyritään selvittämään, onko hänellä jo olemassa hoitotahto. Jos hoitotahtoa ei ole tehty ennen hoivakodille muuttoa, pyritään se tekemään mahdollisimman pian hoivakodille muuton jälkeen yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan, omaisten sekä koko hoivatiimin kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

Hultintuvalla asukkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta. Vaikka toimintaa suunnitellaan ja rytmitetään erilaisten päiväohjelmien ja kalentereiden pohjalta, asukkaan oma tahto on kaiken toiminnan ydin. Ilman vahvaa, esim. lääketieteellistä perustetta asukasta ei esim. herätetä yönilta tahdon vastaisesti. Jos asukkaan henkilökohtainen päivärytmi eroaa yksikön ruokailurytmistä, pyrimme mahdollistamaan hänen oman rytminsä. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. arjen pienillä valinnoilla, joissa asukas saa itse päättää mitä esimerkiksi haluaa juoda ruuan kanssa tai mitä haluaa pukea juuri tänään päälleen.

- Dementiaoireet:

Hultintuvan asukkaista suurin osa sairastaa muistisairautta, jolloin esim. hygienian hoidossa joudutaan välillä toimimaan asukkaan ääneen lausuttua tahtoa vastaan. Tällaiseen toimintaan on aina oltava hoidollinen peruste, ja lähtökohtaisesti toimitaan diplomatiaa ja hyvää asukastuntemusta hyödyntäen. Tällaiset tilanteet olisi hyvä keskustella myös omaisten kanssa jo ennen niiden esiintymistä. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan keinoja asukkaan arjen tukemiseen, mutta käytännössä hoitajat joutuvat usein toimimaan kulloisenkin tilanteen mukaan asukkaan parhaaksi.

- Liikkuminen:

Hultintuvan fysioterapeutti huolehtii että asukkailla on liikkumiseen tarvittavat apuvälineet. Suurin osa apuvälineistä saadaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta (rollaattorit, pyörätuolit). Asukkailla on halutessaan oikeus liikkua itsenäisesti, mikä lisää kaatumisriskiä. Kaatumisriskiä pyritään pienentämään mm. tukevilla jalkineilla tai jarrusukilla. Ilmeisessä kaatumisriskissä oleville asukkaille hankitaan lonkkahousut.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan miten hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Hygienian hoito ei ole aina muistisairaalle mieleistä, ja välillä tarvitaan runsaasti suostuttelua ja diplomatiaa jotta asukkaan puhtaudesta pystytään huolehtimaan. Asukkaalla on aina oikeus valita mieleisensä vaatteet. Hoitaja ohjaa asialliseen ja säänmukaiseen pukeutumiseen.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan ravitsemussuunnitelmaan mahdolliset rajoitteet ja toiveet, ja noudatamme niitä. Huomioimme että asukkaalla on myös oikeus muuttaa mielensä mieltymystensä suhteen, joten kysymme aina mitä hän haluaa juoda, mitä leipää hän haluaa syödä jne. Ruokailutilanteessa avustetaan tarvittaessa.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Käytännössä asukkaita pyydetään yhteisiin tapahtumiin, mutta heillä on myös oikeus kieltäytyä osallistumasta.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, hänen hengelliset tarpeensa, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat jne. Asukkaan kanssa keskustellaan mieltä painavista asioista aina kun näyttää että sille on tarvetta. Pyrimme tuottamaan asukkaalle mielihyvää monin erilaisin keinoin, mm. ulkoilu, keskustelut, musiikki, yhteiset tekemiset, taide, ruokailut.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kirjaamme asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Sosionomi ylläpitää asukkaiden aktiivista elämää osallistamalla asukkaita erilaisiin viriketuokioihin ja aktiviteetteihin sekä tarjoamalla tarvittaessa ohjausta myös yksilötasolla. Ulkoiluun nimetään vastuuhenkilöt jokaiselle päivälle, ja ulkoilujen toteutumista seurataan tiiviisti.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan oman vuorokausirytmien, ja huomioimme, toivooko hän herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkästi.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme tarpeen mukaan asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

- Asiointi ja palvelut:

Ensimmäinen hoitoneuvottelu pidetään kuukauden sisällä asukkaan Hultintuvalle muutosta. Hoitoneuvottelussa voivat asukkaan lisäksi olla mukana läheiset, omahoitaja, sairaanhoitaja ja/tai sosionomi.

Viimeistään tässä hoitoneuvottelussa sovitaan, kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, ja toivooko esim. jalkahoitajan tai kampaajan palveluita itselleen.

- Kuolema:

Erityisen tärkeää on selvittää asukkaan omat toiveet elämän loppuvaihetta varten, jolloin vointi on usein jo heikko eikä asukas enää välttämättä kykene ilmaisemaan omaa tahtoaan. Tällaisia toiveita voi olla esimerkiksi papin vierailu asukkaan luona kuoleman lähestyessä. Toiveet kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

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.

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjauksen Hilikka-asiakastietojärjestelmään tekee lääkärinkierrolla mukana oleva sairaanhoitaja/hoitaja. Lääkäri kirjaa määräyksen Kanta-Hämeen hyvinvointialueen LifeCare- potilastietojärjestelmään, josta sairaanhoitaja tallentaa sen asukkaan liitetiedostoihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

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 asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön Ohjeistuksia-kansiossa ja intrassa.

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:

Hultintuvalla ei lähtökohtaisesti tarvita asukkaan perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä. Yleisimpiä Hultintuvalla käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ovat lupa käyttää haaravöitä, ja lupa nostaa vuoteen laita ylös, joita käytetään ehkäisemään asukkaan kaatumista ja/tai putoamista asukkaan turvallisuuden takaamiseksi sekä hygieniahäärilupa, jota käytetään asukkaan hygieni- ja ihmisarvon turvaamiseksi. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta seurataan hoitajien toimesta jatkuvasti. Mikäli asukkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamistoimenpiteitä, niille on löydyttävä kirjatut perusteet. Rajoittamiseen on lisäksi oltava lääkärin lupa. Rajoittamispäätökset ovat aina määräaikaisia, niiden perusteita ja mielekkyyttä arvioidaan säännöllisesti, ja ne puretaan heti kun se on mahdollista. Rajoitustoimet tulee aina toteuttaa lievintä mahdollista keinoa hyödyntäen. Ennen rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa käydään läpi rajoittamistoimenpiteiden käytön check-lista, jonka avulla tarkistetaan rajoittamistoimenpiteen todellinen tarve ja varmistetaan, että rajoittamistoimenpiteet on kirjattu ja merkitty oikein. Tiedot rajoittamistoimenpiteistä kerätään taulukkoon, joka on hoitohenkilökunnan nähtävillä

asiakastietojärjestelmä Hilkassa. Taulukkoa päivitetään aina rajoitustoimenpiteiden muuttuessa. Taulukosta käy ilmi kunkin asukkaan rajoittamistoimenpiteet, arvio rajoittamistoimenpiteen tarpeesta, lääkärin nimi ja ajankohta, jolloin lääkäri on hyväksynyt rajoittamistoimenpiteet sekä päättymisajankohta tai arvio rajoittamistoimenpiteiden jatkamisesta.

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 kokemaa epäasiallista kohtelua, 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 asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti yhteisöpalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti Hultintuvan palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, ja www-sivujen palautekanavan kautta. Saatu palaute kirjataan AddSystems -järjestelmään, käsitellään Hultintuvan henkilöstön tiimipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 83, 23 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 56, 27 vastaajaa

Hultintupa on ollut viimeisimmässä Kansallisen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyys eli Kerro palvelustasi-kyselyssä koko Suomen ympärivuorokautista hoivaa tarjoavien yksiköiden TOP10:ssä ja Kanta-Hämeen alueella kahden parhaimmat asiakasarviot saaneiden joukossa. Kysely toteutettiin 10.1. - 27.3.2024 ja tiedonkeruuseen osallistui noin 2400 yksikköä.

Miten asukkailta 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:

Hyvinvointialuejohtaja Olli Naukkarinen olli.naukkarinen@omahame.fi 050 3065 560.
Muistutukset lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon, josta ne välitetään eteenpäin:
<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>, PL 39, 13101 Hämeenlinna, 0404803587.
Kirjaamo palvelee arkisin klo 9-15 välisenä aikana.
<https://omahame.fi/kirjaamo>

Attendo kodin esihenkilö:

Katri Kunnas katri.kunnas@attendo.fi 044 780 0469

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Satu Loippo satu.loippo@omahame.fi
Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu
036 293 210
Yhteydenottoopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä).
040 629 6190

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 kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan 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.

Hultintuvalla jokainen hoitaja noudattaa kuntouttavaa työtettä. Asukkaiden annetaan toimia itsenäisesti mahdollisimman pitkään, ja heitä tuetaan siinä määrin kuin se on tarpeellista. Asukkaita ohjataan liikkumisessa ja arjen toimintoihin osallistumisessa toimintakykynsä mukaan. Omahoitajat seuraavat asukkaan vointia, huolehtivat asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman ajantasaisuudesta ja toimivat asiantuntijoina omien asukkaidensa hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Sairaanhoidajat huolehtivat asukkaiden lääkehoidosta ja konsultoivat tarvittaessa lääkäriä, jos asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Sosionomi ylläpitää asukkaiden aktiivista elämää osallistamalla asukkaita erilaisiin viriketuokioihin ja aktiviteetteihin sekä tarjoamalla tarvittaessa ohjausta myös yksilötasolla. Fysioterapeutti työskentelee kolmena päivänä viikossa hoivakodilla ja tukee hoitajia asukkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, asukashetket ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asukasta kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan toisten asukkaiden kanssa. Viikko- ja kuukausiohjelmat ovat nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla ja hissien seinällä. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa.

Asukkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun. Ulkoilun toteutumista seurataan sekä kirjauksilla asukastietojärjestelmään, että molempien kerrosten toimistoissa olevilla tavoitetauluilla. Jokaiselle päivälle on nimetty hoitajat jotka huolehtivat ulkoiluista.

Hultintuvalla on oma sosionomi, joka suunnittelee ja pääosin huolehtii aktiviteeteista. Hän myös pitää yhteyttä vapaaehtosiin, ja sopii heidän kanssaan vierailuista kodissamme. Sosionomi pitää kuukausittain asukkaiden kanssa yhteisöpalaverin, johon asukkaat osallistuvat kykyjensä mukaan. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

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 yhteistyöverkoston 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?

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara ja hoivasuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Ruokailut rytmittävät Hultintuvan arkea. Aamupala tarjoillaan klo 6–11, lounas klo 11.30–12.30, päiväkahvi klo 14–15, päivällinen klo 15.30–16.30 ja iltapala klo 19–22. Lisäksi välipalaa on tarvittaessa saatavilla ympäri vuorokauden. Ruokailuajat ja muut käytännöt joustavat yksilöllisesti asukkaan terveydentilan tai yksilöllisten toiveiden mukaan.

Ruoka valmistetaan Päivärinteen keskuskeittiöllä, josta se toimitetaan arkisin Hultintuvalle lämpölaatikoissa. Arkisin lounas toimitetaan lämpimänä, päivällinen ja viikonlopun/pyhien ruuat tulevat kylmävalmisteina, jolloin ne kypsennetään Hultintuvan keittiössä. Hoitoapulaiset ottavat ruokatoimitukset vastaan, huolehtivat niiden oikeista tarjoilulämpötiloista ja jakavat ruuat ryhmäkodeittain. Hoitajat tarjoavat ruuat asukkaille.

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). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asukkaillemme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

12.01.2024. Koko henkilökunta on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

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.

Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos (1-6/24) asukkaittemme ravitsemuksessa on 8,4, eli sama kuin koko maan keskiarvo. Tuloksia tarkastellaan myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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?

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.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 28.06.2024

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 intimiteettisuoja kunnioittaen.

Hultintuvalla on kaksi hygieniavastaavaa, jotka ohjaavat henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavat osallistuvat hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin, ja jakavat siellä saamaansa tietoa henkilökunnalle. Hygieniavastaavat osallistuvat myös hyvinvointialueen aluehygieniahoitajan tekemiin hygieniahavainnointikäynteihin Hultintuvalla.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Hultintuvalla on oma siistijä, jonka viikko-ohjelmaan asukashuoneiden siivous kuuluu. Yleinen siisteys on koko henkilökunnan vastuulla.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Hultintuvalla on oma siistijä, jonka viikko-ohjelmaan yleisten tilojen siivous kuuluu. Yleinen siisteys on koko henkilökunnan vastuulla.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Hultintuvan molemmissa kerroksissa on pesukoneet, joissa asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään. Asukkailla on huoneissaan pesupussit, joihin vaatteet kerätään, ja joissa ne pestään - näin ehkäistään vaatteiden sekoittumista ja katoamista. Lakanapyykki pestään Lammin pesulassa, joka noutaa viikottain likapyykin ja palauttaa samalla puhtaat.

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

Hultintuvan siivouksesta huolehtii Hultintuvan siivooja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien 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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa lempinen kaisa.lempinen@omahame.fi 050 5755436

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

Hultintuvalla on käsihuuhdeannostelijoita käytävillä ja käsienvpesupaikoilla. Ohjaamme myös vierailijat pesemään kätensä ja käyttämään käsihuuhdetta.

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 kunkin asukkaan ja läheisten toiveiden mukaisesti. Hyvinvointialueella on keskitetty ajanvaraus.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa hyvinvointialueen nimeämä lääkäri. Lääkäri käy kerran kuukaudessa, muutoin on puhelinkierto kerran viikossa. Tämän lisäksi asukkaat voivat käyttää oman terveyskeskuksen palveluita. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä, joita Hultintuvan henkilökunta toteuttaa saamiaan ohjeita noudattaen. Asukkaan hoidon vaatiessa suonensisäistä antibioottihoitoa, se toteutetaan joko Vanajaveden sairaalassa tai Hultintuvalla akuutin kotisairaanhoidon toimesta.

Esimerkkiteksti: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri/oma terveyskeskus. Kirjoita kuinka monta kertaa kuukaudessa lääkäri käy? Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, kuvaa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Ennen asukkaan lähettämistä konsultoidaan liikkuvaa kotisairaalan yksikköä GerBiiliä tai Pihlajalinnan takapäivystäjää. GerBiili voi tulla Hultintuvalle paikan päälle tekemään arvion päivystykseen siirtämisen tarpeesta tai esimerkiksi tikkaamaan tai liimaamaan pieniä haavoja. Hultintuvalta lähtiessään asukas saa mukaansa tulostettavan sairaanhoidon lähetteen. Ohjeet asukkaan sairaalaan lähettämiseen ovat nopeasti löydettävissä hoitajien toimistoista Ohjeistuksia-kansiosta.

Esimerkkiteksti: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on kotinne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh-

lähetteen käyttö. Kodillamme on laadittu Asukkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään?

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään hoitajien toimistoissa Ohjeistuksia-kansioissa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtajaa välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Omahoitaja seuraa omahoidettaviensa terveydentilaa ja konsultoi tarvittaessa yksikön sairaanhoitajaa, lääkäriä tai muuta terveydenhuollon henkilökuntaa. Tarvittavat seurantatutkimukset (paino, verenpaine, kontrolliverikokeet) tehdään säännöllisesti ja lääkärin ohjeen mukaan. Verenpaine ja paino mitataan vähintään 1x kuukaudessa. Sairaanhoitaja seuraa em. mittauksen tuloksia, mutta jokaisella mittaajalla on velvollisuus reagoida poikkeaviin tuloksiin ja konsultoida sairaanhoitajaa. Lääkärinkierrolla tehdyistä lääkemutoksista tiedotetaan henkilökuntaa raportilla, ja vointia ja vaikutusta seurataan sekä tiheästi mittauksin että yleisvointia tarkkaillen, ja niistä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hultintuvan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Heli Liukkonen.

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 laatuanalysejä. Laatuanalyseistä 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 kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään johtajan toimistossa. Kopiot ovat nähtävillä lääkehuoneessa ja hoitajien toimistoissa molemmissa kerroksissa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 23.10.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Heli Liukkonen.

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?

Hultintuvalla ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan sairaanhoidon läheteellä ja soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

Aluejohto vastaa siitä, että vastuullaan olevien Attendo-kotien palvelut tuotetaan asiakasturvallisesti ja laadukkaasti sekä toiminta on lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti sekä vastaa vastuullaan olevien Attendo-kotien riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Attendo -kodin johtaja vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa Attendo-kodin toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

Riittävä johtamisen osaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön 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 fyysiset 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. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, ja kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Hultintuvalla ei ole omaa työsuojeluvaltuutettua. Alueellisena työsuojeluvaltuutettuna toimii Heidi Salminen heidi.salminen@attendo.fi, Attendo Ukko-Pekka.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 29.01.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 13.05.2024

Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty: 11.01.2024

Palotarkastus on toteutunut: 23.01.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Hultintuvan hoitohenkilömitoitus on 0,65 työntekijää/asukas.
- Hultintuvan esihenkilö on Katri Kunnas, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Hän on suorittanut johtamisen erikoisammattitutkinnon (180 op).
- Hultintuvalla on 42 asukaspaikkaa.

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
 - 2 sairaanhoitajaa
 - 1 sosionomi
 - 1 geronomi
 - 13 vakituista lähihoitajaa
 - 5 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa
 - 1 fysioterapeutti kolmena päivänä viikossa
 - 4 tukipalvelutyöntekijää (1 siistijä, 3 hoitoapulaista)
 - keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia
- Lisäksi Hultintuvalla on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Sosionomi klo 9–15 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia neljä, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)

- Hoitoapulainen klo 9.30–18 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja neljä klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

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

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.

Työaikansa puitteissa sijaisjärjestelyistä vastaavat Hultintuvan esihenkilö ja tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähienkilötyöhön 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 rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan ja jaetaan hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi. Tarvittaessa tarjoamme työntekijöillemme kielenkoulutusmahdollisuuksia.

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, lääkahoitoon 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 vastuualueiden 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.

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hultintupa toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 42 asukashuonetta. Huoneet ovat 21 m². Huoneen varusteluun kuuluu sähkökäyttöinen sairaalavuode, muutoin asukas voi kalustaa oman asuntonsa itse omaksi kodikseen.

Hultintupa koostuu neljästä ryhmäkodista (yläkerrassa 2 x 11 asukashuonetta, alakerrassa 2 x 10 asukashuonetta). Ryhmäkodeissa on omat ruokailu- ja oleskelutilat. Koko talon yhteisten tilojen koko on noin 100 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi tai parveke. Hultintuvan toisessa kerroksessa on myös yhteinen sauna ja pesuhuone. Alakerrassa on oma, erillinen pyykkitupa.

Hultintuvalla asuu iäkkäitä ihmisiä, joilla on eri asteisia fyysisen toimintakyvyn rajoitteita. Monilla on myös muistisairaus ja erilaisia siihen liittyviä käytösoireita.

Omatoimisuuden tukeminen, liikkumisen edistäminen, kodikkuus ja turvallisuus on tilasuunnittelussa tämä huomioitu mm. seuraavasti:

- Kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- Porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- Kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- Kynnyksiä on luiskattu
- Oviaukot ovat riittävän leveitä
- Valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt
- Hyvä äänieristys
- Sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- Huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- Värimaailma on hillitty ja kodikas
- Sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yhteiskäyttötiloja sisustetaan vuodenaikoihin liittyvin, vaihtelevin teemoin, ja myös omaisilla ja asukkailla on mahdollisuus osallistua teemojen suunnitteluun ja toteutukseen.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas, ja osa pihasta on aidattu turvallisuuden lisäämiseksi. Pihassa on penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikenne eivät häiritse pihassa oleskelua.

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?

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on sähkölukko, joka aukeaa sähköisellä avaimella. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa on liikuttu. Lääkehuoneeseen pääsee vain sinne erikseen koodatuilla kulkuluvilla, joita on yhteensä seitsemän (lääkeavaimet + sairaanhoitajien avaimet).

Tiloissamme on automaattinen palovarointinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

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

Yksikössä on käytössä 9Solutions- langaton hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on ranneke, josta nappia painamalla saadaan hoitajakutsu aktivoitumaan. Hälytys välittyy suoraan hoitajien kännyköihin. Hoitaja vastaa hälytykseen menemällä hälyttävän asukkaan luo ja kuittaamalla hälytyksen puhelimesta. Hälytyspuhelimia on hoitajilla käytössä yhteensä neljä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän SmoothLite- käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Toimittaja lähettää automaattisesti uudet rannekkeet hälyttävien rannekkeiden tilalle asukkaan nimellä varustettuna. Koko hälytysjärjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Attendo Hultintuvalla tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Heli Liukkonen ja yksikön johtaja Katri Kunnas
9Solutions oy; support@9solutions.fi (Turvarannekkeiden paristohälytykset, uusien tilaus)
Palvelukeskus Trust Lohde; palvelukeskus.trust@loihde.com (Vikailmoitukset, rikkinäiset turvarannekkeet)
Hämeen Lukko; hameenlukko@hameenlukko.fi (turvallisuus, kulunvalvonta, lukot – asennukset, huolto, opastus)

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 velvoitteet 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 lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, sähkösäätöisiä sänkyjä. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa yhdessä fysioterapeutin ja sairaanhoitajan kanssa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle 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 kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä.

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 lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Katri Kunnas, katri.kunnas@attendo.fi, p. 044 7800 469

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjaukset tapahtuvat asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi kirjataan muut tärkeät tapahtumat, kuten terveyden- ja sairaanhoitoon, sekä lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa 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

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 kaippaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Kotimme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Laadukas perushoito Hyvä ravitseminen	Toimiva omahoitajuus Tiivis yhteydenpito läheisiin	Pitovoima
TOIMENPITEET	Perusasioihin panostaminen Säännölliset asukaspalaverit Koulutus	Omahoitajan tehtävänkuvan kirkastaminen	Hyvä perehdytys Tiimityminen
AIKATAULU	Koko vuosi	Koko vuosi	Koko vuosi
VASTUUTUS	Koko työyhteisö	Omahoitajat	Hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä
VÄLIARVIOINTI	Asukaspalaverit toteutuvat säännöllisesti kerran viikossa.	Omahoitajuuden toimivuus parantunut.	Henkilökunta hyvin perehdytetty
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Omahoitajahetket Omahoitajahetkistä on tullut Hultintuvalla toimiva käytäntö.	Läheissoitot Läheissoitot toteutuvat hyvin ja niistä on tullut Hultintuvalla toimiva käytäntö.	Henkilöstömitoitus Henkilöstömitoitus on täyttänyt vanhustalvelulain vaatiman 0,65. Työn organisointi on parempaa, mutta siinä on edelleen kehitettävää.

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):

Vaaratilanteen kuvaus	-Lääkelista ei ajan tasalla /puutteellinen - Lääkkeenjako virhe - Virhe lääkkeen säilytyksessä	Ajoittain käytösoireisia, arvaamattomia asukkaita	Puutteet asianmukaisessa kirjaamisessa ja tärkeän informaation kirjaamisessa
T	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	Haitalliset	Haitalliset	Haitalliset
R	Kohtalainen	Kohtalainen	Kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio		Muistisairaana asukkaan kohtaaminen -koulutus 400 e Työsuojelupäällikön koulutusiltapäivä	Kirjaamiskoulutus
Aikataulu	Koko vuosi	Kevät 2024	Kesä 2024
Vastuhenkilö	Katri Kunnas Heli Liukkonen	Katri Kunnas	Katri Kunnas Heli Liukkonen
VÄLIARVIOINTI	Jatkuva kehityskohde	Jatkuva kehityskohde	Jatkuva kehityskohde
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Henkilökunnan perehdytetään jatkuvasti, lääkehoidon poikkeamia käsitellään säännöllisesti, lääkehoidon prosessi ja lääkevastuuvuorolaisen työnkuva pidetään selkeinä.	Asukkaiden terveydentilaa arvioidaan ja tilanteita pyritään ennakoimaan, henkilökuntaa perehdytetään jatkuvasti.	Henkilökunnan kielitaitoa seurataan säännöllisesti. Koko henkilökunta on osallistunut kirjaamiskoulutukseen. Tiedon siirtymisen LifeCaresta Hilikka-asiakastietojärjestelmään on tehokkaampaa.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Liukastuminen (sauna, suihku, lattialle kaatuneet nesteet)	Työtehtäviin sisältyvät vuorovaikutustilanteet (osa henkilökunnasta ei puhu äidinkielenään suomea).	Väkivallan uhka (muistisairaiden asukkaiden taholta)
T	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	Haitalliset	Haitalliset	Haitalliset
R	Kohtalainen	Kohtalainen	Kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio	Varovaisuus. Se joka huomaa, siivoaa.	Puhutaan suomea, ja tuetaan näin kielitaidon karttumista.	Koulutus
Aikataulu	Koko vuosi	Koko vuosi	Koko vuosi
Vastuuhenkilö	Koko henkilökunta.	Koko henkilökunta	Hoivakodin johtaja, koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Jatkuva, olemassa oleva riski.	Kielitaidon kehittymisen seuranta, viikottaiset tukitoimet (kielikavila, WordDive)	Järjestetty koulutusta muistisairaana kohtaamisesta sekä henkilöstöön kohdistuvasta väkivallasta.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tapaturman vaara Jatkuva riski. Ilmeiset asiat hoidettu ja hoidetaan sitä mukaa kun riskejä ilmenee. Muutoin jatkuva huomiointi ja perehdytys.	Palvelun sisältöön liittyvät riskit: tiedonkulku ja raportointi koulutus ja osaaminen Kielitaitoisen, vastuuta ottavan henkilökunnan tilanne parempi. Uusia kv-rekryjä tullut. Työn organisointiin ja vastuisiin kiinnitetty erityistä huomiota. Tiedonkulkuun ja raportointiin kehitetty menetelmiä.	Psykososiaaliset kuormitustekijät; väkivallan uhka Työsuojelupäällikön koulutus väkivallasta hoitotyössä ollut alkuvuodesta.

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-	Q2-
Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	83
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	56
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	6,52 Kehittämiskohteeksi nousut harrasteisiin osallistuminen.	6,70 Kehittämiskohteena edelleen harrasteisiin osallistuminen.
Sisäinen auditointi	Ei auditointia 2024 (tehty vuosina 2021, 2022, 2023)		-
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %	Ei auditointia 2024 (tehty vuosina 2021, 2022, 2023)	-	-
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien määrä 28 kpl/ Q1 2024. Lääkemuutokset siirretty tehtäväksi arkipäivinä.	Poikkeamien määrä 27kpl/ Q2 2024. Asukaspalaverissa alettu käydä läpi asukaskohtaisesti lääkehoidon ongelmakohtia.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tavoitetaso täyttyy.	Tavoitetaso täyttyy.

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-

Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50		kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50		kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	7,24	Kehittämiskohteena jatkuu harrasteisiin osallistuminen.	
Sisäinen auditointi		-	-	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		-	-	
Lääkepoikkeamat, kpl			Poikkeamien määrä 19kpl/ Q3 2024. Asukaskohtaisesti kirjattu lääkelistoihin lääkkeiden oton vaikeuksista ja lääkkeitä vaihdettu helpommin otettaviin valmisteisiin.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		Tavoitetaso täyttyy.	

**Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Hämeenlinna 31.10.2024

Allekirjoitus

Katri Kunnas