



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Mi-Hoiva Oy

Y-tunnus 2482238-3

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Kauhava

Attendo-koti

Nimi Attendo Komia

Katuosoite Kersantinkuja 1A

Postinumero 62200

Postitoimipaikka Kauhava

Esihenkilö Jari Lipasti

Puhelin 0447800440

Sähköposti jari.lipasti@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen asumispalvelu, 14 apm.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

12.8.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

yhteisöllistä asumista 4ap sekä 10 tuetun asumisen ap.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

31.10.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Turvallisuus ja vartijapalvelut: Safetor Oy

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 tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jari Lipasti, jari.lipasti@attendo.fi, 0447800440

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Attendo Komian päivitetty omaavalonnan suunnitelma on julkinen asiakirja. Omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä Attendo Komian nettisivuilla vapaasti ladattavana sekä Komian kiinteistössä tulostettuna asiakkaille sekä läheisille luettavissa. Tulostettu versio säilytetään yksikön ilmoitustaululla. Attendo Komian henkilökunnalta saa tarvittaessa apua omaavalonnan suunnitelman kanssa.

Laadittu pvm. 18.12.2024

Tarkistettu pvm. 18.12.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👥+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Komian toiminta-ajatus on innostaa ja auttaa kuntoutujaa löytämään mahdollisimman omatoiminen elämä. Tämä tarkoittaa keinojen löytämistä jokapäiväisiin toimiin, elämän hallintaan ja toimintakyvyn ylläpitoon sekä sekä taitojen kehittämiseen, jotta kuntoutuja voisi toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Kuntoutuksellisissa toiminnoissa pyritään huomioimaan jokaisen kuntoutujan toimintakykyä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä harjoittamaan ihmissuhteita. Kuntouttavassa työskentelyssä henkilökunta huomioi toiminnassaan toipumisorientaation ajatuksenviitekehystä.

Asumispalveluna Attendo Komia tarjoaa yli 18-vuotta täyttäneille mielenterveysasiakkaille heidän tarpeisiinsa räätälöityä tukea asumiseen.

Ympäri vuorokautisella tuella olevia asuinpaikkoja Komia tarjoaa 14 asiakkaalle. Yhteisöllistä palveluasumista tarjotaan samassa pihapiirissä neljälle kuntoutujalle. Yhteisöllisessä asuvat osallistuvat suunnitelmallisesti ryhmäkodin puolelle. Tukiasunto-ohjaaja yhdessä Komian henkilökunnan kanssa tarjoaa tukea asumiselle yhteisölliseen asumiseen sekä kotiin annettavana palveluna 10 tuetun asumisen asuntoon. Tuetun asumisen asunnot sijaitsevat Pukkilan-alueella Kauhavan keskustassa.

Asumispalveluiden ensisijaisena tavoitteena on itsenäiseen asumiseen opettelu ja siihen siirtyminen. Jos tämä ei ole mahdollista, on tavoitteena turvallinen asuminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden jokaisen asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne. Asumispalvelujen asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua.

Ympäri vuorokautisen asumispalvelun kesto riippuu asiakkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Tarkoituksena on, että asiakkaat asumisen aikana saavat elämäntilanteensa sellaiseksi, että kykenevät selviytymään mahdollisimman itsenäisesti kevyemmällä tuella tai asumisen tavoite voi toisten

asiakkaiden kohdalla olla nykyistä toimintakykyä enemmän tukevaa ja esimerkiksi sairaalajaksojen vähentämistä.

Asumispalvelut sisältävät asunnon sekä jokapäiväisessä elämässä tarvittavan avun, tuen ja ohjauksen. Palveluissa toteutetaan kuntouttavaa työtä, johon sisältyen järjestetään kuntoutus- ja viriketoimintaa suunnitellusti. Asiakkaille tarjotaan säännöllistä/tarpeen mukaista ulkoilua ja tuetaan heidän omatoimisuuttansa päivittäisissä toimissa osallistumalla esimerkiksi palvelukodin askareisiin. Yhteistyötä tehdään lähiverkoston kanssa. Asuminen on tavoitteellista ja jokaiselle laaditaan asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, jota arvioidaan säännöllisesti.

Asumispalveluiden tarpeen arvioi sijoittajakunnan viranhaltija. Asiakasvalinnassa tehdään yhteistyötä asiakkaan sijoittamista harkitsevan kunnan/kaupungin kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asiakkaat eri kunnista sekä täysin itsenäisesti maksavat asiakkaat ovat mahdollisia. Kaupunkien palvelukotiin ohjaamat asiakkaat saavat kunnalta/kaupungilta kirjallisen päätöksen palvelukotipaikan saamisesta. Asiaksmaksut määräytyvät tuolloin myös kaupungin normaalin linjauksen mukaisesti.

Attendo Komian asiakkaat osallistuvat palvelukodin arkeen kukin omalla tavallaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutumisen toteuttamissuunnitelma, joka toimii kuntoutuksellisen toiminnan pohjana. Asiakkaiden kuntoutumista sekä kuntouttamista seurataan aktiivisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aktiivisesti. Attendo Komian kuntouttavan hoitotyötä ohjaa toipumisorientaatiolähtöinen viitekehys, minkä pohjalta jokaiselle asiakkaalle on mm. laadittu oma viikko-ohjelma. Asiakasta tuetaan rakentamaan itselleen motivaatio kuntoutumiseen. Attendo Komian menetelminä toimivat myös Dialektinen käyttäytymisterapia, yhteisöhoitolliset menetelmät, sekä 5-pisteen korva-akupunktio-menetelmä. Asiakkaita tuetaan moniammatillisen työyhteisön sekä laajan tukiverkoston avulla ymmärtämään omaa sairauttaan, tässä tukena psykoedukaatiomenetelmä. Asiakkaita kannustetaan sekä tuetaan osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan sekä löytämään itselleen mieluisia harrastuksia.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Attendo Komialla, henkilökunnalla on tavoite ymmärtämään jokaisen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita. Aloitamme yhteistyön rakentamisen asiakkaan kanssa jo kuntoutussuhteen alussa. Ensimmäisinä tehtävinä määrittelemme hyvissä ajoin omaohjaajasuhteen. Työyhteisön moniammatillisuus toimii voimavarana tiedon keruussa sekä tiedon käytäntöön tuomisessa. Pyrimme suunnitelmallisella toiminnalla turvaamaan kokotyöyhteisön tietoisuuden asiakkaittemme erityistarpeista ja tottumuksista. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila. Tämä kokonaisuudessaan kertoo Attendo Komian osaamisesta.

Työyhteisön sitoutumisella tiedostamme merkityksellisen ja arvokkaan tekemisen mielenterveyskuntoutujien hyväksi. Olemme aktiivinen toimija joka pystyy olemaan tyytyväisenä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Toiminnallamme pyrimme ansaitsemaan luottamuksen ja pidämme lupauksemme mitä on sovittu. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Henkilökunta motivoituu hyvin tehdystä työstä.

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

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

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

Attendon konsernin Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti saadaan näkymään arjessamme. Pyrimme kehittämään yksikön toimintaa, siten että se on yhtä Attendon arvojen kanssa, mutta toteutuvassa arjessa näkyy Attendo Komian yksilöllinen tapa mielenterveysasiakkaiden Kodissa asumiseen.

Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemuksen valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Komian ASKO-valmentaja pyrkii kannustamaan Komian henkilökuntaa toimimaan annettujen painopisteiden mukaan. Kun painopisteet muuttuvat, keskustellaan sekä sovitaan Komian henkilökunnan kanssa siitä, miten voimme toteuttaa palvelukodin arjessa uudet annetut painopisteet.

Attendo Komian henkilökunnan kanssa käydyt ASKO-keskustelut, joita vuonna 2024 on käyty Kaksi kertaa lokakuuhun mennessä.

Asko-Keskusteluissa nostettiin esille mm..

Asiakkaan itsenäinen päätöksen teon sekä oman toiminnan suunnittelun mahdollistaminen sekä oman motivaation korostamisen. Asiakkaan kanssa keskustelu oman vaikuttavuuden korostaminen esim. oman asunnon sisutuksella. Oman toiminnan merkityksen korostaminen esimerkiksi mielihyvää tuottavien asioiden löytämiseen. Asiakkaan kanssa miettiä, mitkä asiat ja tapahtumat vaikuttaa mielialaan ja niiden hyväksyminen sekä käyttö huonona hetkenä.

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 asiakastytytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Kotimme esihenkilö vastaa, että kodin henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuus selvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset.

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty

omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 11.04.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 11.04.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, Attendo-kodin esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-kodin sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen kodin työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Tällaisia väärinkäytöksiä tai rikkomuksia saattavat olla esimerkiksi työntekijän petollinen, epärehellinen, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Attendo Komian henkilökunnan riskienhallinta sekä haittatapahtumien kirjaaminen perehdytetään kaikille työsuhteen alussa. Perehdytyksessä käydään läpi kirjaamiseen sekä poikkeamien käsittelyyn liittyvät asiat siten, että jokainen työntekijä osaa ja kykenee laatimaan tarvittavat raportit oikein oikeaan paikkaan. Perehdytyksen aikana varmistetaan, että työntekijä löytää tarvittavat ohjeistukset käytössä olevasta järjestelmästä.

Attendo Komian työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. IMS-järjestelmän avulla epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit saadaan kirjalliseen muotoon siten, että esiintuminen on helppoa ja käytännönläheistä. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä sekä Attendo Komian Hilikka-järjestelmän ohjeista.

Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopeaa puuttumista, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteet ja ohjeistuksia seurataan yksikön henkilökunnan palaverissa. Riippuen poikkeaman vakavuudesta sekä kohteesta, tullaan poikkeama avaamaan ja kirjaamaan myös asiakastietojärjestelmään sekä laatuja järjestelmään. Asiakkaiden poikkeamien seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan

Toimenpiteiden toteutumista seurataan siten, että yksikön toiminta tulee turvattua vastaavien tapahtumien varalta. Mikäli Poikkeamaan ei ole saatavana ennaltaehkäisevää työtapaa, luodaan toiminnalle työohje, minkä puitteissa yksikön henkilökunta voi toimia mahdollisimman turvallisesti ja riskiä vähentävästi. Asiakkaisiin liittyvät poikkeamat kirjataan mahdollisimman tarkasti myös asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään kirjattuna, voidaan turvata riskien poisjäänti koskien poikkeamaa. Poikkeamat käsitellään myös työsuojeluverkoston kanssa. Riippuen poikkeaman kohteesta sekä vakavuudesta, poikkeamasta tullaan myös tiedottamaan yhteistyötahoja. Tiedotteella turvataan tiedonkulku ja yksikön toiminnan läpinäkyvyys turvalliselle toiminnalle.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan

välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille

- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohtoon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Attendo Komian poikkeamien käsittelyyn sekä tiedottamiseen liittyvä toimintamalli mukautuu seuraavalla tavalla.

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.

Asiakkaita tiedotetaan riippuen poikkeamasta sekä vakavuudesta joko päivittäisen kanssakäymisen mukana välittömästi tapahtumien jälkeen. Korjaavat toimenpiteet tulee olla selvillä ennen tiedottamista. Asiakkaan osallistumista korjaaviin toimenpiteisiin, tulee keskustella työyhteisön kanssa mahdollisista ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Mikäli poikkeama koskee terveydentilaa haittaava tapahtumia, tullaan asiakas tiedottamaan mahdollisimman nopeasti. Samalla pyritään turvaamaan mahdolliset elintoimintoja uhkaavien tapahtumien synty. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hätänumeroon. Yleisellä tasolla tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.

Läheisille pyritään ilmoittamaan puhelimitse, mikäli asiakas on ilmaissut suostumuksen tiedottamiseen. Poikkeaman laadusta riippuen, tullaan asiakkaan kanssa ensin keskusteltua poikkeaman tapahtumista. Mikäli asiakkaan kanssa tullaan päätökseen ilmoittamisesta, voi asiakas itse olla yhteydenottaja ja tiedottaa tarvittavia tahoja tapahtuneesta poikkeamasta. Henkilökunta tiedottaa ja tarvittaessa tarkentaen tapahtumia. Samalla selvittämällä suunnitelmia poikkeaman toimintatavoista ja suunnitelmista vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisystä.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Tilanteeseen vaikuttaa poikkeavan tapahtuman vakavuus sekä kohde. Tarvittaessa pyydetään yhteistyötahoja käymään yksikössä, milloin asiasta voidaan käydä keskustelua laajemmin. Komian henkilöstö voi osallistua palaveriin, milloin koko henkilöstön toimintaa voidaan kehittää toivottuun suuntaan. Samalla henkilöstö voi osallistumalla keskusteluun, kysyä tarkentavia toimintatapoja koko toimintaympäristön edustajilta. Työyhteisön jäsenenä, vaikuttavuuden merkitys lisää motivaatiota sekä työn merkitystä. Palaverikäytännöllä turvataan koko verkoston toiminnan lainmukaisuus sekä luodaan välitön ja läpinäkyvä työskentely Komialle.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 75 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100 %

Attendo Komia lähettää kuukausittaiset koosteet hyvinvointialueen yhteistyötahoille. Komian henkilökunta tulostaa sosiaalityön raportin PsykRai-järjestelmästä yhteistyöpalavereissa. Komian suunnitelmalliseen toimintaan kuuluu muunmuassa MMMSE-testi, Rai-arvio, Audit-testi, BDI-kysely.

Attendo Komian asiakkaat ovat pääsääntöisesti työikäisiä mielenterveyskuntoutujia. Asiakkaan iän mukaan asiakkaalle tehdään myös ravitsemussuunnitelma.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa kuntoutumiseen vaikuttavien asioiden informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle. Omaohjaaja toimii asiakkaan tukena yhdessä muun Komian moniammatillisen tiimin kanssa, asiakkaan elämässä. Omaohjaaja kirjaa Hilikka-asiakastietojärjestelmään asiakkaaseen liittyvät suunnitelmat sekä huomioitavat asiat. Samalla Hilkan viestikanaavaa hyödyntäen sekä

säännöllisten henkilöstöpalavereiden turvin, koko työyhteisö on perehdytetty asiakkaan elämään.

Kaikki asiakkaasta laaditut suunnitelmat ovat nähtävillä kuntouttavaan hoitotyöhön osallistuvalle henkilökunnalle. Muutokset suunnitelmissa ilmoitetaan erikseen.

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)?

Attendo Komian asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tai toimikelpoisuutta kunnioitetaan rikkomattomana perusoikeutena. Toimikelpoisuuteen liittyvät rajoitteet ovat taloudellisen edun valvontaan liittyvät asiat. Komian henkilökunta on koulutettu itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyvissä asioissa. Valoympäristössä on asumispalvelussa tapahtuvaan toimintaan kurssi, joka veloitetaan suorittamaan jo työsuhteen alussa. Komian toiminta turvaa ja voimistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus koskee henkilökohtaista vapautta tehdä henkilökohtaisia päätöksiä elämässään. Toiminnan tulee kunnioittaa asiakkaan yksityiselämää, koskemattomuutta ja tukea turvallisuuteen liittyvien asioiden toteutumista. Asumispalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Attendo Komian asiakkaiden toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet korostuu arjessa henkilökunnan toimesta. Henkilökunta tiedostaa asiakkaan oikeudet, joita asumispalvelun kautta kunnioitetaan sekä vahvistetaan. Itsemääräämisoikeuden näkyväksi tuleminen ilmenee asiakkaan osallistumisena palveluiden suunnitteluun sekä itse palvelun toteuttamiseen.

Attendo Komian moniammatillisen tiimin toiminnan pohjana toimii asiakkaalle määritelty omaohjaaja. Omaohjaajan yhtenä keskeisimpänä tehtävänä on tunnistaa asiakkaan toimikelpoisuuteen liittyvät asiat. Näkyvin asia, jonka asiakkaan kanssa laaditaan on asiakkaan päivä- ja viikko-ohjelmat. Viikoittainen arjen rytmitys pyrkii kunnioittamaan asiakkaiden omaa tahtoa. Asiakkaat voivatkin itsemääräämisoikeuden toteutumisen osallistua viikko-ohjelman suunnitteluun sekä mielekkään arjen rakentamiseen. Vaikka arkea suunnitellaan mahdollisimman pitkälle, tullaan asiakasta kannustamaan kokeilemaan uusia asioita arjessa. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan erilaisin moninaisin keinoin. Keinoina toimii Komian arjessa käytettävät järjestelmät(Rai sekä erilaiset haastattelumenetelmät) sekä yhteistyö asiakkaan ilmaiseman tahdon kautta tulleiden ulkopuolisten toimijoiden sekä henkilöiden kanssa. Asiakkaiden päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja omiin asiakkaiden ilmaisemiin toiveisiin suhtaudutaan aina kannustavasti ja positiivisesti.

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

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

Attendo Komian IMO-vastuualuetta hoitaa päävastuuna Komian sosionomi, Elina Salo. IMO-vastaava tarkistaa asiakkaiden arjessa tapahtuvien toimintojen olevan itsemääräämisoikeuden mukaisia, eikä sovitut asiat riko asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Attendo komian asiakkaiden päätöksenteko- sekä itsemääräämiskyky on normaalia, eikä rajoittavia sekä haittaavia sairauksia ole. Rajoittamistoimet määritellään aina yhteistyössä lääkärin kanssa. Mahdolliset sopimukset luodaan siten, että lääkäri hyväksyy rajoittamistoimen olevan asiakkaan edun mukainen. Eikä rajoittamisesta ole edunvastaista haittaa asiakkaalle.

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

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

Attendo Komian asiakkailla ei ole voimassa olevia rajoitteita tai määräyksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Attendo Komian asiakkaitten läheisten antama suullinen palaute kirjataan asiakkaan huomioiden. Asiakkaitten läheisille muistutetaan Attendolla käytössä olevista palautekanavista sekä läheisille lähtevistä tyytyväisyyskyselyistä. Läheisiä kannustetaan antamaan myös palautetta tyytyväisyyskyselyjen vapaateksti-osioon.

Attendo Komian säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin

kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 71, 24

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 67, 9

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Tero Järvinen
hyvinvointialuejohtaja
tero.jarvinen@hyvaep.fi
p. 050 474 4100

Attendo kodin esihenkilö:

Jari Lipasti
jari.lipasti@attendo.fi
0447800470

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Henna Lammi, puh. 06 415 4111 (vaihe).
Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista,

kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo Komiassa jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman jo hyvissä ajoin hoitosuhteen alussa. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa tehdään toipumisorientaation mukaisen ajattelun pohjalta henkilökohtainen viikko-ohjelma, johon lisätään asiakkaan viikoittaiset askareet, sekä muut tapahtumat. Tapahtumia voi olla lääkkeiden jaosta, liikuntasuoritukseen tai asukashetken, jossa asiakas on suunnitellut jotain hänelle merkitsevää tekemistä. Tekeminen voi olla virikkeellistä tai ihan vain lepoa. Kukin oman motivaationsa mukaisesti. Asiakkailla on vapautta toteuttaa arjen askareitaan niin itsenäisesti kuin se on hänen taitojensa puitteissa mahdollista. Asiakkaan toimintaa ohjaa sekä opastaa hänen oma halu ja motivaatio toteuttaa askareita. Askareita toteutetaan ohjaajan avustuksella sairauden tuomien oireiden asettamien haasteiden puitteissa. Tuki räätälöidään jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Arkipäivät toteutetaan yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa. Tiiminä jäsenenä on lisäksi arkena sosionomi, sairaanhoitaja sekä kotiaavustaja. Toteuttamissuunnitelmaan nimetään asiakkaan kuntoutumisen kannalta keskeisimmät tavoitteet. Omaohjaajan huolehdittavana on myös, että suunnitelman tavoitteet huomioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä etenkin päivän tapahtumia kirjattaessa asukasjärjestelmään. Omaohjaajan työparina toimii aina vara omaohjaaja. Virike- ja ryhmätoimintoihin osallistuminen on aina asiakkaille vapaaehtoista. Ryhmätoimintojen teemoissa on huomioitu kuntoutujan kokonaisvaltainen hyvinvointi ja sen mahdollistaminen.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee toipumisorientaatiolähtöisen ajattelun mukaisesti asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelmaa täytettäessä otetaan asiakkaan suostumuksen sekä toivomuksien mukaiset arvot Rai-järjestelmästä. Rai arvoja hyödynnetään koko asumisjakson ajan. Laadittu suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Motivaation puuttuessa tehdään asioita sekä suunnitelmia aina tarpeen mukaan enemmän yhteistyössä muun työtiimin kanssa. Kun asiakkaalla omat tavoitteet kasvaa sekä motivaatio kohoaa, mukautuu Attendo Komian kuntouttava toiminta sen mukaiseksi, vastuuttamalla asiakasta ottamaan enemmän omasta elämästään vastuuta. Attendo Komian asiakkaiden hyvinvointia sekä kuntoutumisen perustana on kuntoutujan mahdollisuus turvalliseen, omannäköiseen, normaaliin arkeen perustuvaa toimintaa, jolla eri toimintakyvyn omaavien asiakkaiden on mahdollista osallistua arjen- ja elämänhallinnan vajavuuksista tai sairauden oireista huolimatta. Asiakkaalla on omaohjaaja, kenen kanssa erilaiset suunnitelmat laaditaan. Arkea seurataan ja kirjataan viikoittain yhdessä asukastietojärjestelmään. Asiakkaan omaohjaaja toimii eräänlaisena mentorina yksikön arjessa. Omaohjaaja vaalii yhdessä koko työyhteisön kanssa asiakkaan päivittäistä elämää, että se etenisi mahdollisimman hyvin, kohti oman motivaation kautta luotua tavoitetta. Omaohjaaja toimii myös asiakkaan kanssa yhteistyössä tämän läheisten kanssa, kun asiakas näin toivoo.

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään sekä vahvistetaan täysin yksilöllisesti. Komian henkilökunta toimii tässä yhteistyössä eri toimijoiden sekä ammattiryhmien kanssa. Attendo Komian koulutettu henkilökunnassa työskentelevät sosionomi, joka muun muassa huolehtii erilaisista sosiaalisista etuisuuksista. Samoin yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka seuraa ja ohjaa kuntoutujaa terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Molemmat ammattiryhmät toteuttaa kuntouttavaa työotetta yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Koko työyhteisön avulla, Attendo Komian ryhmät suunnittelevat mahdollisuuksien mukaan isolle ryhmälle,

mutta pyritään tarpeen mukaan yksilöimään koskemaan kaikkia asiakkaita, myös vetäytyviä ja ei niin aktiivisia asiakkaita. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check-listalla seurataan asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Attendo Komian viikko-ohjelman mukainen toiminta on suunniteltu työikäisiä mielenterveyskuntoutujien erityistarpeita huomioiden. Viikko-ohjelma antaa viikolle sopivasti rutiinia, joka tukee asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Asiakkailla on käytössä hyvät fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä toimintoja jotka ovat helpolla suoritettavissa. Komian viikko-ohjelma on tulostettu jokaiseen asuinhuoneeseen. Komia sijaitsee hyvien ja turvallisten kulkuyhteyksien varrella, joka takaa turvallisen liikkumisen lähitoimintoihin. Komian päivätoimintatila, KomianKulma - sijaitsee kävelymatkan päässä Attendo Komiasta. KomianKulmassa järjestetyt toiminnot tukevat osallistuvuutta sekä harrastustoimintaa. KomianKulmalla on myös kuntoiluvälineet sekä painonnostovälineitä.

Yksikössä järjestetyistä toiminnoista tiedotetaan suunnitelmallisesti asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Asiakkailla järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toimintaa suunniteltaessa viikoittainen päivätoiminta on suunniteltu rytmittyvän kokovuoden ajan. Päivätoiminta toteutetaan 8 viikon jaksoissa, jotka sisältävät viikoittain vaihtuvan teeman. Kaudet/Teemat:

1. Liikunta
2. Taide- ja kulttuuri
3. Hyvinvointi
4. Musiikki
5. Kädentaidot
6. Villikortti
7. Arjen hallinta
8. Symposium

Toiminta suunnitellaan kunkin viikon kohdalla yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Tämän lisäksi henkilökunnalla joka toteuttaa päivätoimintaa, on mahdollisuus tarpeen mukaan vaikuttaa päivätoiminnan tekemiseen. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Komian ruokahuolto on järjestetty siten, että Komian keittiö on ns. satelliittikeittiö. Tarkoittaen, että Komialle tulee valmistettu ruoka, joka tarjoilun yhteydessä lämmitetään tarjolle. Keittiössä on mahdollista valmistaa toiveruokaa sekä mahdollisuuksien myös grillata ulkotiloissa. Yksikössä valmistetaan aamupala itse. Mahdolliset lämpöiset ekstras tehdään myös yksikön keittiössä.

Yksikön ruokailuajat ovat:

8-9, aamupala

1130-1230 lounas

1330-1410, kahvi

1630-1720, päivällinen

1930-2030, iltapala

Asiakkailla on mahdollista ottaa yöaikaan paastoajan estämiseksi välipalaa sekä varata itselleen myöhempi ruokailuajankohta. Ruokahuolto muuten on toteutettu Lappajärven keskuskeittiön toimesta. Keskuskeittiö tuo ateriat päivittäin. Viikonlopuksi ruoka tuodaan perjantaina koko viikonlopuksi. Attendo Komia tarjoaa työikäisille mielenterveyskuntoutujille asumispalvelua. Asiakkaiden toimintakyky sekä ikä huomioidaan tarvittaessa erikseen. Mahdollisuus on myös soseutettuun tai muuten erikoisruokavalioon asiakkailla. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö Virve Vesapuisto, virve.vesapuisto@attendo.fi.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

22.5.2024. Työntekijät lukukuittaavat ruokahuollon OVS.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 5.7.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava käy kunkin työntekijän sekä asiakkaan kanssa hygieniaan liittyvän perehdytyksen, käyttämällä Attendon materiaalia. Attendon työntekijät tutustuvat Valo-ympäristöön tallennetut osiot koskien ohjeistusta. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää hygieniakoulutuksia sekä kokouksia koskien käytänteitä. Yksikön päällikölle tulee kutsut osallistua koulutuksiin.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Kodinomaisuus sekä asiakasta osallistuttavaa. Kotiavustaja ohjaa yhdessä henkilökunnan kanssa asiakasta asuntonsa siivouksessa. Tarvittaessa siivous toteutetaan täysin puolesta. Apua huoneiden siivoukseen saa ti-to päivinä. Asiakas voi itsenäisesti siivota ja hoitaa asuntoaan oman kalenterin ja aikataulun mukaisesti. Attendon siivousvälineet sekä aineet.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yhteistilojen siivous on järjestetty suunnitelmallisesti ja luotu yleisten toimintaohjeiden mukaisesti. Asiakkailta on mahdollista osallistua henkilökunnan kanssa yhteistilojen siivoukseen. Kotiavustaja toteuttaa suunnitelmallista siivoustoimintaa, kunkin tilan kohdalla suunnitelman mukaan.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkailta on käytössä yhteinen yksikön pyykinpesukone. Pyykinpesu järjestyy tarvittaessa ohjatusti ja tarvittaessa asiakas voi itsenäisesti ja järkevästi pestä omatoimisesti pyykkiään. Pyykinpesuauhe on Attendon toimittamaa.

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniavastaava huolehtii Komissa käytettävien välineiden desinfioinnista sekä yleisesti välineiden järjestyksestä. Välinehuolto. Vastaa välineiden kunnosta sekä toiminnasta. Tiedon hankinta, informointi muille työntekijöille. Tekee tarvittavat ohjeet välineiden käytöstä. Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma avustavahenkilökunta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolinen palvelutuottaja seimerkiksi lomakauden aikana. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme kanssa yhdessä, tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kansliassa sekä IMS-järjestelmässä. VALO-ympäristössä on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: Hygienia- ja tartuntatautihoitaja Sari Albrect, sari.albrect@hyvaep.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakkaalla on mahdollista päättää, minne menee hammaslääkärille.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan lääkäri omassa hyvinvointikeskuksessa. Lääkärissä käydään aina tarvittaessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Attendo Komian sairaanhoitaja tekee ja suunnittelee mahdollisen toimenpiteen mihin tarvitaan erityisosaamista tai välineistöä, kotisairaalan, kotipalvelun sekä kotipalvelun kanssa. Kiireetön sairaanhoitoa suunnitellaan siten, kuin se olisi asiakkaalla kotonaan asuvana järjestetty.

Kiireetön sairaanhoito järjestetään Kauhavan hyvinvointikeskuksessa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan yhteistyössä vastaanottoaikana Kauhavan hyvinvointikeskuksen lääkärivastaanoton kautta. Vastaanottoajan ulkopuolella otetaan yhteyttä Seinäjoen keskussairaalan

päivystysapuun, numeroon 116117. Yhteydenoton jälkeen Komian henkilökunta suorittaa annettujen toimintaohjeiden perusteella toiminnan. Työohje kiireelliseen toimintaan löytyy IMS-järjestelmästä. Asiakirja on terveydenhuollonpalvelut-työohje.

Äkillinen kuolemantapaus:

Attendo Komian yleisissä tiloissa on ohjeistukset nähtävillä toimintaohjeet hätätilanteissa. Sekä yhteystiedot kansliassa mikäli tarvitaan tiedottaa Attendon aluejohtoa hätätilanteesta. Attendo Komian henkilökunta on koulutettu vähintään 4h HätäEa-kokonaisuudella. Yksikössä on saatavilla on myös yleiset elvytysohjeet. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii tiedottamisesta sekä ohjauksesta poikkeaviin toimintoihin koskien sairaanhoitoa.

Työohje kuolemantapauksen toimintaohjeeseen löytyy Komian IMS-järjestelmästä nimellä : Kuolemantapaus KOMIA.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Attendo Komian asiakkaina on työikäisen mielenterveyskuntoutujat. Asiakkaila perussairaudet koskevat pääosin mielenterveysongelmia sekä aineenvaihdunnan ongelmia. Asiakkaitten sairaanhoitoa vaalitaan yhteistyössä asiakkaan, Komian sairaanhoitajan ja perusterveydenhoidon kanssa. Tarvittaessa vaativaan sairaanhoitoon ollaan yhteydessä lähetekäytännön mukaisesti. Yksikkö toteuttaa kodinomaisesti ja tarvittaessa erillaisia kokeita. Pääosin seurataan verenpaine, paino arvoja vähintään kuukausittain. Veriärvot otetaan mahdollisimman kodinomaisesti, tarvittaessa ajanvarauksen kanssa hyvinvointikeskuksen kautta. Verikokeet ottaa tarvittaessa Komian sairaanhoitaja.

Esimerkkiteksti: Miten kodillanne seurataan yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet yms. Onko seurannalla säännöllisyyttä? Onko seurannalla vastuuhenkilöä? Lääkityksen jatkuva arviointi, kuka tekee, miten lääkityksen arviointi näkyy arjessa. Miten näkyy asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmassa?

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kiira Ojala 041 7313568

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Lääkehuoneessa tulostettuna sekä IMS-järjestelmässä

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10.8.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Kiira Ojala, Jari Lipasti

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?

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella terveyskeskuksessa, lähtee mukaan ohjaaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös sairaanhoito lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan sairaanhoito läheteellä ja soittamalla vastaanottavalle taholle.

Attendo Komian yhteistyötoimijoita ovat muun muassa:

Kirkonkylän apteekki, Puh. 06 434 8000

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut :

- HVK/ Kauhava, psykiatrian poliklinikka
- Seinäjoen sote-keskus, Y ja M-talo psykiatrinen tehostettu avohoito, M-osastot
- KiVa-toimipisteet
- hyvinvointialueen sosiaalitoimi .

Attendolla tietosuoja on keskeinen osa kotimme toimintaamme, ja varmistamme, että kaikkia asiakkaidemme henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön, erityisesti EU yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR), mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

Riittävä johtamisen osaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön tuntemisella ja ymmärtämisellä, mitä velvoitteita johtamisella on palvelujen tuottamiseksi. Attendo-kodin johtajalla on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Miten kodin tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

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

Attendo Komiolla järjestetään suunnitelmallisesti vuosittain vähintään yksi poistumisharjoitus johon osallistuu vuorossa oleva henkilökunta. Henkilökunta perehdytetään yksikön turvallisuuteen liittyvissä asioissa aina työsuhteen alussa. Jokainen työntekijä osallistuu suorittamalla valvotusti yksin poistumisharjoituksen, johon osallistuu kaikki asiakkaat. Jokainen työntekijä suorittaa turvallisuuskävely yksikön turvallisuustavastaavan

kanssa. Turvallisuukskävelyssä henkilökunta käy yksikön palo- ja väkivaltaturvallisuuuteen liittyvän ohjeistuksen sekä toimintatavat läpi. Turvallisuukskävelyssä tutustutaan kiinteistön välineistöön sekä mistä mikäkin turvallisuuteen liittyvä asia on löydettävissä. Turvallisuukskävelyssä työntekijä tutustuu paloilmalaitteiston toimintaan sekä paikantamiseen liittyvään materiaaliin.

Paloturvallisuuuteen liittyvään koulutukseen työntekijät osallistuu kolmen vuoden välein. Vuosittain koko henkilökunnan käydään kanssa alkusammutukseen liittyvä toiminta läpi. Ohjeistus käydään läpi poistumisharjoituksen yhteydessä sekä tiimipalavereissa esimerkiksi katsomalla alkusammutuksesta laadittu opetusvideo. Opetusvideo on SPEKK-järjestön tekemä. Turvallisuukskävelyillä varmistetaan että ohjeistetut toimintatavat löydetään käytännössäkin.

Yksikössä työskentelee alueen työsuojelupäällikkö sekä työsuojeluvaltuutettu.

Työsuojeluvaltuutettu: Pekka Leppänen, 044 733 3197

Työsuojelupäällikkö: Jari Lipasti, 044 7800440

Henkilökunta täyttää vuosittain työturvallisuuuteen liittyvän riskikartoitukset sekä henkiseen kuormittumiseen liittyvät tekijät. Riskikartoituksesta laaditaan kehittämissuunnitelma, joka käydään työterveyshuollon kanssa läpi ennakoiden mahdollisia riskiä sekä varmistetaan kehittämissuunnitelman todellisuus. Yksikön vakituinen henkilökunta on koulutettu AVEK-kurssin kautta ennaltaehkäisemään ilmeneviä uhkia. Väkivaltaan liittyvä ohjeistus päivitetään tarvittaessa sekä jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu ja luku kuittaa luetuksi annetun työhöjeen

Attendo Komiassa työskentelee Attendon yksi sisäisistä ensiapukouluttajista. Koko henkilökunta on koulutettu vähintään 4h Hätäensiavun tiedoilla.

seuraava paloturvallisuuuteen liittyvä koulutus 24.4.2025.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 25.04.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 22.04.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 13.5.2024

Palotarkastus on toteutunut: 06.09.2024

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.

Attendo Komian henkilöstömitoitus:

ympäri vuorokautinen asumispalvelu: 14 asp. jotka 0,5 tt/asiakas

palveluasuminen 4 asp. jotka 0,3 tt/asiakas
tuettuasuminen, 10 asp, jotka 0,1 tt/asiakas

- Kodin esihenkilö: Jari Lipasti, sairaanhoitaja yAMK.

Attendo Komian henkilöstö:

- 1 tiimivastaava lähihoitaja(sosionomi opinnot meneillään)
- 1 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 5 vakituista lähihoitajaa
- keikkalaisina lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja (VIP-ryhmä)

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:

- 1 siistiä

Arkisin työntekijöitä 1-6 työntekijää/vrk:

- Palvelukodin päällikkö, klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönohitoityö)
- Sosionomi klo 8–15.40 (välitönohitoityö)
- Ohjaaja 1-2, klo 7–14.40, 9-16.40, 13.20-21.00, 7-19, 18.45-7.15(lääkevastuu) (välitönohitoityö)
- Kotiavustaja klo 7–14.40 (välillinen hoitoityö)

Viikonloppuisin työntekijöitä 1-3 työntekijää/vrk:

- Lääkevastuullinen työntekijä 7-19.00 (välitönohitoityö)
- lähihoitaja/ohjaaja klo 9-16.40 välisenä aikana. (välitönohitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 18.45–7.15 (välitönohitoityö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaista. 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 keskeyttävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

kuka vastaa sijaisjärjestelystä?

Sijaiskäytäntö Komialla toimii erillisen VIP-viestiryhmän kautta. Tarvittaessa myös käytetään Attendo Oma:n sijaista. Attendo Oman kautta työpyynnöt tehdään alueen rekrytointikoordinaattorin kautta.

Vip-ryhmään on pääsy Attendo Komian henkilökunnalla, Tiiminvetäjällä, sosionomilla sekä yksikön päälliköllä. Ryhmässä on lääkeluvallisia sekä yksikön toimintaan perehtyneitä työntekijöitä. Akuuttiin tarpeeseen pyritään aina saamaan työntekijä edellä mainittujen väylien avulla.

Sijaisjärjestelyt alkavat siitä, että yksikköön tulee tarve sijaisille. Tiedon kanssa arvioidaan, että onko vuoroon saatava tekijä ja miten poissaolo vaikuttaa yksikön toimintaan. Tämän pohjalta sovittu vuoro ilmoitetaan VIP-ryhmään, jossa sopiva vastaanottaa työn ja tulee sovitusti töihin. Listoja suunnitelmassa esille tullut tarve pyritään VIP-ryhmän kautta saada sovituksi jo suunnittelussa oleviin listoihin.

Mikäli VIP-ryhmässä kukaan sijainen ei pysty ottamaan vuoroa vastaan, pyritään vuoroon saamaan tarvittava miehitys työvuoromuutoksilla.

Työvuoromuutoksissa noudatetaan TES mukaisia hälytyskorvauksia. Korvaukset sovitaan aina ennen työvuoron tekoa yksikön esihenkilöllä. Mikäli yksikön esihenkilö on lomalla, toimii tällöin sijaistoiminta esihenkilön sijaisella.

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosunnittelulla, 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.

Attendo Komian henkilökunnan kielitaito kattaa suomenkielen lisäksi myös englannin kielen perusteet sekä ruotsinkielen alkeet. Tarvittaessa yksikössä käytetään tulkkipalveluita. Kielitaidon riittävyys varmistetaan mahdollisen asiakkaan tutustumiskäynnillä, että turvallisen esteenä ei ole kielimuuri.

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 edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



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

Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Komian asiakasryhmänä on kohdentunut työikäiset mielenterveyskuntoutujat. Asiakkaiden toimintakyvyn tarve on huomioitu esteettömän liikkumisen kanssa. Huoneistossa sekä pesutiloissa on huomioitu mahdolliset liikuntarajoitteet. Asiakas vuokraa tarvittaessa kalustetun asuinhuoneen, minkä kalusteet on hankittu ennen muuttoja. Asiakkailla on myös mahdollista kalustaa omilla kalusteillaan. Tällöin muutto tapahtuu suunnitelmallisesti siten, että kalusteet ovat asuinhuoneistossa. Asunnot sisältävät vessan suihkuineen. Yleisissä tiloissa on sauna, pyykkitupa, keittiö sekä yleisiä oleskelutiloja. Asiakkaan kanssa laaditaan vuokrasopimus, mikä on voimassa mahdollisen sairaalajakson ajan. Asuminen päättyy vasta hoitosuhteen katkettua ja kun asunto on tyhjä.

Attendo Komian tilat ovat katutasossa ja tiloihin pääsee myös liikuntarajoitteiset asiakkaat. Attendo Komiassa on yhteensä 14 esteetöntä asiakashuonetta. Huoneet ovat 19,5 - 30,5 m² kooltaan. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodillamme on neljä yhteisöllisellä asumispalvelulla 43 m². Kodillamme on yhteissauna sekä yhteisöllisissä asunnoissa on huoneistokohtaiset saunat ja pesuhuoneet. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan niin kauan, kun kuntoutumisen tarve ja edellytykset siihen ovat.

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

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

Piha-alueita hoitaa Kauhavan vuokra-asuntojen työntekijät. Kiinteistöhuolto vastaa niin piha-alueiden kuin kiinteistön huollosta. Asiakkaat voivat osallistua alueen ulkotöihin esimerkiksi lumenluontiin, hiekoitukseen tai muuhun sellaiseen niin halutessaan. Asuinalueen . Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti).

Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme katettu terassi ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Kauhavan vuokra-asunnot

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 vuosiauditoiteja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjaus sekä PTS toimenpiteitä. Kiinteistöhuollon palvelukuvaus löytyy intrasta. Kiinteistöihin liittyvät kyselyt ja yhteydenotot: kiinteistot@attendo.fi

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Attendo Komian tiloissa on automaattinen palovaroitinjärjestelmä sekä automaattinen alkusammutuslaitteisto. Henkilökunnalla on käytössä turvanapit vartijapalveluun. Turvanappien kuukausittaiset tarkistukset ovat kalenterissa säännöllisesti merkittynä. Vartijalle on myös päivystysnumero. Yöaikaan kodin ulko-ovet pidetään lukittuina, asiakkaiden oman huoneen avain toimii ulko-oveen. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteissa ongelmia. Yksikön henkilökunta osallistuu säännöllisesti järjestettyihin turvallisuus koulutuksiin. Jokainen työntekijä osallistuu yksikön turvallisuuskävelyyn, missä epäkohtia etsitään. Käytössä olevat avaimet on kuitataan luovutetuksi ja käytössä olevat avaimet palautetaan työsuhteen päätyttyä. Avaimen haltija pääsee niistä ovista, mistä hänen kuuluukin päästä. Lääkehuoneen ja lääkekaappien avain on vuorossa lääkevastaavana olevalla henkilöllä. Puhelimet ovat käytössä päälliköllä, tiiminvetäjällä, sairaanhoitajalla, sosionomilla sekä ohjaajilla yksi yhteinen. Asiakkailla on käytössä yksi yhteinen puhelin. Yksikössä on asiakkaille tarkoitettu langaton internet yhteys.

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

Asiakkaillamme on mahdollisuus käyttää asunnossa olevaa kiinteää hoitajakutsujärjestelmää. Hälytys antaa äänimerkin päällikön toimistoon. Turvalaitteiden toimivuutta ei seurata henkilökunnan toimesta, sillä asiakkaitten toimintakyky ei vaadi hoitajakutsua. WC:ssä on myös hälytysnappi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Attendo Komian kiinteistöhuolto, Kauhavan vuokra-asunnot, Jukka Varvas
puh. 044 752 0150

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.

Terveys- ja huollon 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 lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Attendo Komialla asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita käytetään kuten verenpaine- ja verensokerimittaria, tai kävelytukea. Asiakkaan omaohjaa sekä sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja ohjaavat siten tarvittaessa asiakasta olemaan yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Attendo Komian työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä

vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Attendo Komian huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden verensokerimittari sekä verenpainemittarin huolto- ja kalibroitamiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla, yksikön sairaanhoitajalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääikinnällisistä 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

Kiira Ojala, 041 7313568

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Attendo Komian asiakaskirjaukset tehdään Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Attendo Komian asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa sekä riippuen tapahtumista tai erityistilanteesta kirjataan siten, että kirjaukset välittävät tapahtumista riittävän sekä kattavan tiedon turvalliseen asiakastyöhön. Attendo Komian henkilökunnalla on työpuhelimissa käytössä mobiilihilikka, joka tukee asiakkaan kuntoutumista, erityistilanteissa ja kuten kotiin annettavaan tukeen. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Kirjaaminen tapahtuu työntekijöiden sovittuna työaikana. Asiakasta kannustetaan osallistumaan päivittäisiin kirjauksiin. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa ja kirjaamisen laatuun puututaan, mikäli se ei vastaa laatua.

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

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

Attendo Komian yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla välittömästi ulkoeteisen vieressä. Tarvittaessa yksikön työntekijät ohjaavat selosteen löytymisessä. Tietosuojaselosteen sijainti käydään vuosittain läpi asiakkaitten yhteisökokouksessa. Attendo Komian esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Komian työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024

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

Tietotosuojaan 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 työ sopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa.

Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Kuntouttavan toiminnan lisääminen. DKT- ja toipumisorientaation korostaminen yksikössä. Mielendo ry:n toiminnan jalkauttaminen ja yhteistyön kehittäminen-kahvilatoiminnan aloittaminen.	Säännöllisen sekä kattavan läheistoiminnan kehittäminen henkilökunnan, läheisten sekä asiakkaiden kanssa.	- Työntekijöiden työtehtävien suunnittelun helpottaminen, selkeämpi vastuun ja tehtävien jako työvuoroissa. -100% vastuun ilmeneminen sekä merkitsemisen korostuminen jokaiselle. -kollegiaalisuuden sekä työkaveri-ajattelutavan korostuminen - Psykososiaalisen kuormittumisen laskeminen - työnohjaus
TOIMENPITEET	Työyhteisön koulutus. Toipumisorientaation käyttöönoton tukemista, räätälöimällä Komian palveluja kuntoutujien yksilöllisiin tarpeisiin.	Läheistoiminnan suunnittelu yhdessä henkilökunnan sekä asiakkaiden kanssa. Toiminnan suunnittelu mahdollisimman aikaisin.	- Tiimiytymisen kehittäminen sekä korostaminen - 100%-vastuukoulutus - Työnohjaukseen koko työyhteisö
AIKATAULU	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 2025

VASTUUTUS	Työyhteisö + esihenkilö	Työyhteisö + esihenkilö	Työyhteisö + esihenkilö
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Kanslian ilmanvaihto sekä huoneen sisälämpötila	Suihkupulloihin laimennettujen liuosten merkinnät	Työn kulkuun vaikuttavat tekijät. Viestintä sekä työn jako oikeudenmukaisesti
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio	Liikkuvan työpisteen turvaaminen – uusien työtapojen opettelu esim. asiakkaan kanssa kirjaaminen tämän asunnossa. Kansliassa saman aikaan olevien henkilöiden määrän rajoittaminen	Käytössä olevien aineiden merkitseminen ja merkintöjen helpottaminen, esim valmiiden sekoituspullojen käyttö(etikettien käyttö) Suihkepullojen käytön välttäminen ja/tai oikeaoppinen käyttö.(ei suihkuteta pinnoille vaan suihkepullostasuihkutetaan siivousliinaan puhdistusaine)	Turvallisuusohjeistuksien käyttö ja niiden läpikäynti sekä päivittäminen yksikössä henkilökunnan kanssa. Toimintaohjeiden suunnittelu ja työyhteisössä kehittäminen. Tiedottamisen turvaaminen.
Aikataulu	2024	2024	2024

Vastuuhenkilö	henkilökunta ja yksikön esihenkilö	henkilökunta ja yksikön esihenkilö	henkilökunta ja yksikön esihenkilö
VÄLIARVIOINTI	Talvisin ok	Merksemiset puuttellisia. Henkilökuntaa ohjeistettu lisäämään suihkepulloihin nimikkeet. Suihkeiden oikeanlainen käyttö. Ilmaan suihkuttamisen ehkäisy ja liinan käyttö. Laimennussuhteiden tiedottaminen	Viikottaiset pikkupalaverit saatu arkeen hyvin. Tiedottaminen sekä suunnittelua kehitetty arkeen toimintatavaksi. Aamulla suunnitellaan kalenterit
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Ilmanvaihto suunniteltu pienemmälle henkilömäärälle. Ei säädettävissä ilman asukashuoneisiin vaikuttamista. Kokouksien suunnittelu komiankulmalle tai yleisiin tiloihin kun vain aihe antaa mahdollisuuden. Lämpötilat seurattava erityisesti kesäaikaan lääkehuoneessa. Viilentimen käyttö	. Seurataan edelleen ja liinojenkäyttöä suosittava. Seuranta jatkuu. Ohjeistuksen läpikäynti ja puhdistusaineisiin perehtyminen konserninohjeistuksesta.	Tehtävät vaatii päivittäistä muistuttelua, suunnittelua ja seurantaa. Palaverikäytännön ylläpito sekä suunnitelmallisuuden turvaaminen

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	2025 Päihteiden käyttö yksikössä lisääntynyt ja sen aikainen toimintatapojen sekä ohjeistuksien epäselvyys. Työntekijöiden kokemus päihdeasiakkaan kohtaamisesta.	2025 Kanslian ilmanvaihto koetaan riittämättömäksi. Ilmanvaihto puhdistettu ja säädetty.	2025 Työtehtävien määrä. Alimiehitys.
T	Esiintyvyys harvoin. Poikkeamia väkivallasta ja sen kohtaamisesta ei ole tehty.	Esiintyy useita kertoja viikossa työntekijöiden toimesta.	Mahdollinen. Ajoittain esiintyy viikoittain, mutta myös harvakseltaan.
S	Mahdollisesti vakavat.	Vähäiset.	Vähäiset riskit
R	Kohtalainen riski	kohtalainen riski.	Vähäinen riski

Toimenpide kustannusarvio	ja	Avoin keskustelu työtehtävistä ja toimintatavoista.	Ilmanvaihto puhdistettu ja säädetty. Työpisteen liikkuvuutta mahdollistettu.	Poikkeamia ei ole palveluun tullut ja kirjattu.
Aikataulu		jatkuvaa toimintaa	jatkuvaa toimintaa	
Vastuhenkilö		Esihenkilö ja työntekijät yhdessä, tarvittaessa työterveyshuolto	Työnantaja, työntekijät	
VÄLIARVIOINTI				
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)				

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	43
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	45
Sisäinen auditointi		8.5.2024	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		Kaikki kunnossa 68% (64kpl) Kehityskohde 9% (8kpl) Poikkeama 23%(22)	
Lääkepoikkeamat, kpl		seitsemän kappaletta. -Lääkejakoon liittyvien tilanteiden rauhoittaminen. -Lääkelistojen ajantasaisuuden varmistaminen työyhteisön kesken. - Lääkepoikkeamien läpikäynti työyhteisön kanssa. - Lääkehoidosta koko työyhteisöä tiedottaminen	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100% toteutuneet mutta suunnitelmien täyttöprosentti 75-85%.	

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025

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	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

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

Paikka ja päiväys

9.4.2025, Kauhava

Allekirjoitus

Jari Lipasti