



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 0784328-9

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Ilmajoki

Attendo-koti

Nimi Mamselli

Katuosoite Paimenkuja 8

Postinumero 60800

Postitoimipaikka Ilmajoki

Esihenkilö Eija Korpikoski

Puhelin 040 846 2609

Sähköposti eija.korpikoski@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Ikääntyneet mielenterveyskuntoutujat, 16 ympärivuorokautisen asumisen paikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset
12.1.2021

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi: Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekeilta

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Ilmajoen pesula
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Loihde trust
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Vartiointipalvelut: NYQS

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Attendo- kodin johtaja Eija Korpikoski, 040 846 2609, eija.korpikoski@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Mamsellin omaavontasuunnitelma on nähtävillä Mamsellin nettisivuilla (<https://www.attendo.fi/palvelumme/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/yksikot-mielenterveys/ilmajoki/attendo-mamselli/>) ja yksikön yleisistä tiloista.

Laadittu pvm. 3.11.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Mamselli on 16- paikkainen koti ikääntyneille mielensterveyskuntoutujille. Mamselli tarjoaa ympärivuorokautista tukea ja hoivaa joko pitkäaikaisesti, tai yksilöllisesti määriteltävän intervallijakson ajan.

Mamsellin asiakkaat ovat yleensä sairastaneet pitkään erilaisia mielensterveyden häiriöitä, monilla heistä on paljon kokemuksia

erilaisista asumispalveluista ja sairaalajaksoista. Lisäksi heillä voi olla ikääntymisen myötä tulleita toimintarajoitteita ja sairauksia.

Mamsellin asiakkaiden mielensterveyshäiriöt haastavat heitä edelleen siinä määrin, että he tarvitsevat ympärivuorokautista tukea arkeensa.

Toimintamme perustana on toipumisorientaatiolähtöinen toimintatapa, jonka tarkoituksena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, toivoa ja yhteisöllisyyttä. Meille tärkeitä ovat kunnioittavat lämminhenkiset kohtaamiset. Toipumisorientaatiolähtöistä toimintatapaa olemme

tuoneet yksiköön vuoden ajan; yhteisökokousten, asiakashetkien ja ryhmätoimintojen kautta. Maanantaisin kokoontumme

yhteisökokoukseen puhumaan ajankohtaisista asioista ja suunnittelemaan viikkoa yhdessä. Kerran viikossa jokaisella asiakkaalla on rakenteellinen asiakashetki, jonka teemat määräytyvät asiakkaan itse nostamista aiheista sekä puolivuositain tehtävien RAI-arviointien ja henkilökohtaisen toteuttamissuunnitelman perusteella nousseista teemoista. Ryhmätoiminnot vaihtelevat asiakkaiden

tarpeiden ja kiinnostuksen mukaan, sekä henkilökunnan osaamisen ja vahvuuksien mukaan. Ryhmät ovat yleensä pienryhmiä, ja toteutuvat vähintään kerran viikossa.

Koulutusta henkilökunnalla on mm. neuropsykiatrinen valmentaja, lyhytterapeutteja ja nada- hoitajia, kinestetikkaan on koulutautunut lähes koko henkilökunta, kolme henkilökunnasta käy mielensterveys- ja päihdetyön erikoisammattiopintoja, kaksi mielensterveys- ja päihdetyön ammattiopintoja, yksi mielensterveytyksen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa.

Mamsellin toiminta-ajatuksena on olla asiakkaiden koti, jossa henkilökunta toimii taustatukena ja apuna asiakkaiden tarpeiden mukaan.

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

Mamsellin arvot ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja kunnioitus. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa meille asiakkaiden kuuntelemista, yhdessä tekemistä ja ihmettelyä, vahvaa uskoa asiakkaiden pystyvyyteen lempeällä ja määrätietoisella otteella. Kunnioitamme asiakkaiden kokemusta ja näkemystä omasta tilanteestaan. Avoimuus tarkoittaa että uskallamme puhua vaikeistakin asioista niin asiakkaiden kuin työkavereidenkin kesken. Kunnioitus näkyy kunnioituksena asiakkaiden omaa tilaa ja omia näkemyksiä kohtaan. Osaaminen näkyy Mamsellin vahvassa koulutusmyönteisessä ilmapiirissä. Seitsemän yhdeksästä työntekijästä käy tällä hetkellä jotain mielenterveystyön koulutusta. Emme jumitu vanhaan, vaan käymme hedelmällistä ja avointa keskustelua, uskallamme kokeilla uutta. Sitoutuminen näkyy Mamsellissa jokaisen työntekijän vastuuna omasta käytöksestä ja toiminnasta. Teemme pitkäjänteistä, viimeisimpiin suosituksiin perustuvaa tavoitteellista ja mitattavissa olevaa työtä. Pystymme perustelemaan toimintamme. Välittäminen näkyy kunnioittavina ja lempeinä kohtaamisina asiakkaiden ja työkavereiden kesken, myös silloin kun olemme vaikeiden tilanteiden edessä. Emme pelkää nostaa "kissaa pöydälle" ja ottaa asioita keskusteluun.

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.

Työssämme iso osa on kohtaamisia; asiakkaiden, läheisten, yhteistyötahojen ja oman tiimimme kesken. Mamsellin oma asko- valmentaja, joka on tukee ja kouluttaa työkavereita rakentamaan vuorovaikutukseen, toimimaan haastavissakin kohtaamisissa määrätietoisesti, mutta lempeän kunnioittavasti, asko- valmentaja auttaa näkemään syitä haastavan käytöksen taakse ja löytämään keinoja erilaisiin vuorovaikutustilanteiden haasteisiin. Vuonna 2024 olemme käyneet tähän mennessä kolme asko- keskustelua. Keskusteluissa on käsitelty palautteen antamista; kuinka annan rakentavaa palautetta, jokaisen on pitänyt pohtia "mitä tulee paikalle kun minä tulen paikalle", keskusteluissa on puhuttu myös haastavista kohtaamisista, asioista jotka toimivat Mamsellissa ja jotka eivät toimi, pohdittu työilmapiiriä ja tehty positiivista ilmapiiriä vahvistavia harjoituksia.

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 työvälina. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytyvyyttä 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 **olettava ja lakisääteinen vastuu** tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössämme ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- 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 itsearviointeilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditointeilla.

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 selvityspyynnöt, 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: 8.5.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 16.5.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät 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 laatupoikkeamat?

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Mamsellin työntekijöillä on tunnukset IMS- järjestelmään, jossa poikkeamailmoitukset tehdään. Yksikössä on kannustava ilmapiiri poikkeamien tekoon ja poikkeamia tehdään matalalla kynnyksellä kaikesta normaalista arjesta poikkeavasta, jonka koetaan mahdollisesti olevan riski toiminnalle ja turvallisuudelle. Uudesta poikkeamailmoituksesta tulee tieto esihenkilön sähköpostiin. Asukkaita koskevista poikkeamista tehdään kirjaus myös ko. asiakkaan hilkka- tietoihin.

Tiiminvetäjä tai yksikönjohtaja tekee yhteenvedon tulleista poikkeamista joka kuukausi pidettävään

kuukausipalaveriin. Poikkeamat käydään läpi kuukausikokouksissa, joissa ensin joko tiiminvetäjä tai esihenkilö esittelee tulleet poikkeamat ja niihin johtaneet syyt sekä toistuuko jokin poikkeama. Esityksen pohjalta työryhmässä mietitään keinoja tilanteen hallitsemiseksi/ ratkaisemiseksi. Mamsellin turvallisuusvastaava tai yksikön johtaja laativat yksikön poikkeamista yhteenvedon alueen työsuojelupäällikölle työsuojelukokoukseen.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Muutoksen laadusta, vaikutuksista tai kiireellisyydestä riippuen henkilökuntaa tiedotetaan viikko- tai kuukausipalaverissa. Palavereista laaditaan muistio, joka on jokaisen työntekijän luettavissa Mamsellin IMS-kanavalla. Tarvittaessa esihenkilö voi laittaa lisäksi jokaiselle työntekijälle muistutuksen tekstiviestinä lukea muistio, asian kiireellisyydestä riippuen. Tai tulostaa toimistotiloihin kaikille tiedotteen käsillä olevasta asiasta.

Asiakkaille muutoksista kerrotaan maanantaisin pidettävässä yhteisökokouksessa tai mahdollisimman pian esimerkiksi seuraavan ruokailun yhteydessä, riippuen asian laadusta ja kiireellisyydestä.

Läheisiä tiedotetaan sähköisesti tai läheistenillassa, lisäksi voidaan tarvittaessa ottaa asia puheeksi kun seuraavan kerran kasvokkain nähdään. Viestiin lisätään yksikön johtajan yhteystiedot mahdollisia lisäkysymyksiä varten.

Yhteistyötahoja tiedotetaan pääasiassa sähköisesti.

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 62%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 37,5%

Pääasiallinen mittari on RAI, jota käytämme kaikilla asiakkailla säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Lisäksi yksilöllisen tarpeen mukaan voidaan tehdä CERAD ja MMSE- testejä, MNA- testauksia, erilaisia mielialaa ja käyttäytymistä selvittäviä mittareita yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jokaiselta asiakkaalta otetaan paino, verenpaine ja verensokeri kerran kuussa.

Jos asiakkaan somaattisella puolella tapahtuu yleistilan laskua, käytössämme on saturaatiomittari ja pika-CRP- laite tilanteen määrittämisen avuksi.

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.

Mamsellissa kerran viikossa viikkotiimillä käymme yhden asiakkaan toteuttamissuunnitelman läpi. Lisäksi omaohjaajat infoavat muuta työyhteisöä kun ovat käyneet päivittämässä toteuttamissuunnitelman, niin jokainen tietää käydä lukemassa päivitetyn suunnitelman.

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)?

Asiakaslähtöisen kunnioittavan kohtaamisen peruspilarit lähtevät henkilökunnan taidoista tunnistaa itsessään vuorovaikutustilanteiden herättämät mahdollisesti haastavatkin tunteet. Henkilökunnan kyky tunnistaa ja käsitellä omia tunnereaktioitaan mahdollistaa asiakkaalle turvallisen vuorovaikutuksen kaikenlaisissa tilanteissa. Henkilökunnan tehtävä on kannatella ja kannustaa asiakasta hänen vaikeidenkin hetkien keskellä lempeyttä ja toivoa alleviivaten.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ei tarkoita hänen unohtamistaan, vaan asiakkaan vaikeina hetkinä henkilökunta hakeutuu erityisesti tarjoamaan asiakkaalle keskustelua ja tekemistä tai ihan vaan läsnäoloa.

Asiakkaalla on oikeus päättää ketä hänen elämänsä kuuluu.

Asiakkaalla on oikeus päättää kenelle hänen asioistaan kerrotaan.

Asiakkaalla on oikeus päättää viikko- ja päiväohjelmansa, ja oikeus kieltäytyä ja muuttaa mielensä.

Asiakkaalla on oikeus olla vihainen, mutta toisia ei saa satuttaa tai mitään rikkoa.

Asiakkaalla on oikeus yrittää, epäonnistua ja yrittää taas uudelleen.

Asiakkaalla on oikeus olla eri mieltä ja kyseenalaistaa asioita.

Mitä haastavampi on asiakkaan tilanne, sitä varmemmin tiedämme, että erityisesti hänen kohdallaan itsemääräämisoikeutta pitää avata enemmän toteuttamissuunnitelmaan ja yhteiseen keskusteluun.

Jos asiakas ei voi täysin päättää jostakin asiasta, häntä voi auttaa säilyttämään tilanteessa hallinnan tunteen antamalla kaksi vaihtoehtoa joista valita.

Tartumme asiakkaan pieniin vihjeisiin ja lähdemme miettimään kuinka asiakkaan hienovaraisesti lausutut toiveet voisivat tulla meillä todeksi.

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. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Mamsellin IMO- vastuuhenkilö on ohjaaja Catarina Hietala.

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.

Mamsellissa käytössä olevat rajoitustoimenpiteet; hygienihaalarilupa kahdella asiakkaalla, asiaa arvioidaan kolmen kuukauden välein. Laitalupa yhdellä asiakkaalla. Asiakas kaatuilee öisin herkästi, laita lasketaan alas heti kun asiakas pyytää. tarvetta arvioidaan kolmen kuukauden välein. Mamsellin ulko-ovi on lukittu, terassin kautta pääsee ulos omatoimisesti kesäaikaan/lämpimällä säällä ulkoilemaan aidatulle alueelle, talvisin pyydettyä. Suurin osa asiakkaista ulkoilee yhdessä ohjaajan kanssa, koska tarvitsevat tukea turvalliseen liikkumiseen mm. muistitoiminnoissa ja hahmottamisessa tapahtuneiden muutoksien vuoksi, myös voimakkaat harhat sairaudentunnottomalla ja itsetuhoisuus voivat haastaa ulkoilua. Osalla liikkumiseen tarvitaan apua/apuvälineitä.

Osalla asiakkailla tupakat ovat hoitajien takana lukkojen takana ja tupakkeja annetaan ennalta sovittuina ajankohtina. Tupakka-ajat ovat ohjeellisia ja tarkoitus on varmistaa asiakkaan rahavarojen riittävyys. Tupakoinnin rajoittamisesta on sovittu yhdessä asiakkaan kanssa ja asia on kirjattu asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa. Rajoituksen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti ja asiakkaalle mahdollistetaan kokeilut säännöstellä myös itse omia tupakoitaan.

Osalla asiakkaista rahat ovat ohjaajien takana lukollisessa kaapissa. Halutessaan asiakas saa rahansa itselleen. Rahavarojen käsittelystä on sovittu asiakkaan kanssa. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa on avattu rahavarojen säilytysperiaatteet kunkin asiakkaan kohdalla jota em. asia koskee.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tu-okset analysoidaan ja

käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillä sekä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Q2 cNPS 54, kolmetoista vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Q2 rNPS 29, seitsemän vastaajaa

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

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

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

Attendo kodin esihenkilö:

Eija Korpikoski, 040 846 2609, eija.korpikoski@attendo.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Henna Lammi, soittoaajat maanantaisin klo 12.30-14 ja tiistai, keskiviikko, torstai klo 08.30-10. Puhelinnumero 06 415 4111

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

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.

Mamsellin viikko-ohjelma on nähtävillä Mamsellin sisääntuloaulan läheisyydessä sijaitsevalla ilmoitustaululla. Viiko-ohjelma; maanantaisin yhteisökokous, tiistaisin avustettu sauna, keskiviikkoisin ryhmä (aihe vaihtelee asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan, sekä työvuorossa olevan hoitajan kouluttautuneisuuden ja mielenkiinnon kohteiden mukaan. Ryhmän aiheita voi olla esimerkiksi; nada- ryhmä, peliryhmä, psykoedukatiivinen ryhmä, ahdistuksen hallintaryhmä, arjentaitoryhmä, lukupiiri, liikuntaryhmä, levyraati, bingo, rentoutusryhmä, aistiryhmä), torstaina ja perjantaina on avustetut asiointikäynnit.

Lisäksi jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka on nähtävillä asiakkaan huoneessa. Kerran viikossa jokaisella asiakkaalla on rakenteinen asiakashetki, jossa täytetään asiakkaan viikko-ohjelma (esim. asiakkaan labra- ja lääkärikäynnit, sauna/suihkupäivä, seuraava asiakashetki, toiminnot joihin asiakas haluaa osallistua). Asiakashetkellä muistellaan mennyttä viikkoa, mikä meni hyvin ja missä oli haasteita. Tarkastellaan tavoitteiden toteutumista ja asetetaan mahdollisesti uusi tavoite. Asiakashetkellä kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa juuri niin kuin asiakas asian esittää. Joka viikko omahoitaja ei ole pitämässä asiakashetkeä vuorotyön luonteesta johtuen. Tällöin asiakashetken voi pitää myös muu vuorossa oleva hoitaja. Omahoitaja seuraa asiakashetkien toteutumista ja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa laajempia kokonaisuuksia. Asiakashetkien teemat ja tavoitteet nousevat omahoitajan ja asiakkaan yhdessä laatimista RAI- arvioinneista ja toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaan tulohetkellä omahoitaja selvittää asiakkaan tahdon tietojen luovuttamisen suhteen ja läheisten roolin asiakkaan elämässä. Osalla asiakkaista on puhelin, myös Mamsellin puhelimesta asiakkaiden on mahdollista soittaa halutessaan. Mamsellissa ei ole vierailuaikoja, yövierailuista toivotaan ilmoitettavan hyvissä ajoin. Osa asiakkaista käy kotilomilla, joko päiväselttään tai yön yli. Yön yli lomat toivotaan ilmoitettavan hyvissä ajoin, että ehditään varmistamaan lääkkeiden yms riittävyys. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään läheistenilta, johon jokainen asukas saa halutessaan kutsua itselleen tärkeitä henkilöitä.

Mamsellissa työskentelee sosionomeja, sairaanhoitaja ja lähihoitajia, sekä palvelukotiavustaja. Henkilökunta on lisäkouluttautunut mm. mielenterveys- ja päihdetyöhön, Nada- hoitajiksi, nepsyvalmentejiksi, lyhytterapeuteiksi, kinestetikkaan. Tulevaisuudessa Mamselliin on tarkoitus kouluttaa lisää neuropsykiatrisia valmentajia, sekä käydä aistimodulaatiokoulutus koko henkilöstölle.

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

Mamsellin viikko- ohjelma on nähtävillä Mamsellin sisääntuloaulan läheisyydessä sijaitsevalla ilmoitustaululla. Viikon sisältöä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa maanantain yhteisökokouksessa. Seurakunta pitää hartauksia Mamsellissa n. 3krt/puolessa vuodessa. Asukkaat ulkoilevat Mamsellin pihapiirissä itsenäisesti, pidemmälle lähdetään yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakkaat käyvät säännöllisesti kauppa- ja asiointikäynneillä ohjaajien tukemana. Käynnit kirjastossa ja toisissa Attendo- kodeissa ovat asiakkaiden toivepuuhia. Mamsellin pihapiirin omenapuiden ja marjapensaiden satoa kerätään yhteistyössä asukkaiden ja ohjaajien kanssa. Yksikköön on hankittu motomed, joka tuo vaihtoehtoja fyysisen kunnon ylläpitämiseksi.

Mamsellissa käy säännöllisesti eläinvieraita, sekä lähipäiväkodin ja koulun lapsia esiintymässä. Asiakkaiden henkilökohtaisia mieltymyksiä tuetaan eri keinoin esimerkiksi musikaalisille löytyy Mamsellissa piano vapaaseen käyttöön. Peleistä kiinnostunut pääsee peliryhmään ja taiteista nauttiva taidenäyttelyyn.

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 yhteistyöverkoston 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?

Mamselliin ruoka tulee Attendo Mendiksen keittiöltä Seinäjoelta. Arkisin lounas tulee tarjoiluvalmiina ja päivällinen lämmitetään. Viikonloppuisin lounas ja päivällinen lämmitetään. Aamu- ja iltapalat tehdään mamsellissa. Kahvileipä tulee Mendikseltä. Ruoka-ajat; aamupala klo 7-9, lounas klo 11, kahvi klo 14, päivällinen klo 16, iltapala klo 19-20, tarvittaessa saa yö- ja välipaloja. Osassa asukashuoneita on omat jääkaapit, jonne asiakas voi ostaa omien mieltymystensä mukaisia ruokia.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty 21.3.2024, henkilökunta on tutustunut suunnitelmaan tiimillä ja lukukuitannut Sensiressä

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniaikätyännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 11.7.2024

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 asiastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Mamsellin sairaanhoitaja on Mamsellin hygieniavastaava, joka ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä sekä pitää yhteyttä hyvinvointialueen hygieniavastaavaan.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Mamsellissa työskentelee palvelukotiavustaja arkisin klo 8-15.40. Palvelukotiavustaja huolehtii huoneiden asiakashuoneiden siivouksesta, pois lukien kaksi asiakashuonetta joidenka asiakkaat siivoavat ohjattuna omat huoneensa. Myös muita asiakkaita tuetaan omien voimavarojen mukaan pitämään huolta omasta huoneistosta mm. pölyjä pyyhkimällä ja roskia viemällä.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Mamsellissa työskentelee palvelukotiavustaja arkisin klo 8-15.40, joka huolehtii että yhteisissä tiloissa säilyy hyvä siisteystaso. Lisäksi asiakkaita kannustetaan osallistumaan yhteisten tilojen puhtaana pitämiseen mm. pöytiä ja lattiaita pyyhkimällä, roskia viemällä.

Miten kodin pyykinhuolto on järjestetty?

Lakanapyykit, vuodesuojat, ja pyyhkeet, eli ns. isommat pyykkiä lähetetään Ilmajoen pesulaan pestäväksi. Asukkaat pesevät omat pyykkinsä ohjaajan tukemana.

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

Mamsellin palvelukotiavustajalla on monipuolista työkokemusta puhtaanapidon, ruokahuollon ja pyykinhuollon tehtävistä eri Attendo- kodeissa ja muilla työnantajilla. Lisäksi Attendolla on oma puhtauspalvelujen vertaisperehdyttäjä ja sähköinen oppimisolusta VALO sisältää ohjevideoita ja kirjallista materiaalia puhtaudenpitoon ja ruokahuoltoon liittyen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tartuntataudeista vastaava hoitaja, infektioiden torjunta Merja Myllykangas p. 040 520 3947, merja.myllykangas@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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Kiireetön sairaanhoito toteutetaan Ilmajoen tk:ssa, yleisiä yhteydenottoireittejä ja ohjeita noudattaen. Ilmajoen tk on vastuu terveyskeskus. Varsinaista omalääkärinä ei tällä hetkellä ole.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito: Ilmajoen terveyskeskuksessa arkisin klo 8-16, muina aikoina Seinäjoen Keskus-Sairaalassa.

Tilanteesta riippuen soita ensin joko 112 tai 116117 (=päivystysapu) tilanteen arvioimiseksi ja lisäohjeiden saamiseksi.

Äkillinen kuolemantapaus:

Yllättävä kuolemantapaus -> soita 112, kerro että asiakas on eloton ja tapahtuma odottamaton. Kerro onko asiakkaalla DNR, tms. hoidon linjaus.

Odottamattomissa kuolemantapauksissa asiasta tiedotetaan eteenpäin Mamsellin kriisiviestintäohjeen mukaisesti, vuorokaudenajasta ja päivästä riippumatta.

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. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Kerran kuukaudessa otetaan kaikilta asiakkailta rr, vs ja paino. Mittauksia otetaan tarvittaessa useamminkin lääkärin ohjeistamana. Laboratoriokokeet tulevat lääkärin ohjeiden mukaisesti lääkityksen ja terveydentilan arvioimista varten.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Katja Niemistö

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. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä: Lääkehuoneessa ja IMS- järjestelmässä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 4.11.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön johtaja Eija Korpikoski

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?

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, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

Attendo-kodin työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin 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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Mamsellissa järjestetään säännöllisesti koulutusta uhka- ja poikkeustilanteita varten. 2.10. Mamsellissa oli Kilatian pitämä paloturvallisuus ja alkusammutuskoulutus, toiminta palohälytyksessä ja turvallisuuskävely. 4.11. Mamsellissa järjestetään ensiapukoulutusta. Lääketurvallisuuteen liittyen Attendolla on säännöllisesti lääkehoitoon liittyviä koulutuksia yhteistyössä Pharmadoksen kanssa. Lääkehoitoa toteuttava henkilökunta

uusii lääkeluvat viiden vuoden välein.

Pelastussuunnitelmassa on kuvattu paloturvallisuuden lisäksi myös muita poikkeustilanteita, kuten sairauskohtaus ja väkivallan uhka. Poikkeusoloihin kuten sähkökatkoon, ruokahuollon ongelmatilanteisiin, vedenjakelun häiriöihin, on laadittu toimintaohjeet ja yksikössä on vararuokia, kertakäyttöasioita taskulamppuja yms tarpeistoa. Vartijahälyttimen käytöstä ja yksin työskentelystä on olemassa omat ohjeensa. Mamsellissa on yksikön omat turvallisuusohjeet, sekä kriisiviestintä ohje eli keneen ollaan yhteydessä poikkeustilanteessa.

Mamsellissa on automaattinen paloilmoinin järjestelmä, yksikkö on osittain sprinklattu, vartijahälyttämiä käytetään joka vuorossa.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille 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.

Table

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	19.6.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	4.5.2023
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	17.7.2023
Palotarkastus on toteutunut:	18.8.2022

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 työvuorosunnittelusta 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.

- hoitohenkilömitoitus on 0,55
- esihenkilö on koulutukseltaan geronomi ja mielenterveys- ja päihdetyöhön suuntautunut lähihoitaja
- Mamsellissa on 16 ympärivuorokautisen asumisen paikkaa

Hoivahenkilöstö:

- tiiminvetäjä-sosionomi
- sairaanhoitaja
- sosionomi
- kuusi lähihoitajaa

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 7-15 (hallintoa)
- Tiiminvetäjä-sosionomi, pääasiassa arkiamuja mutta satunnaisesti myös iltoja ja viikonloppuvuoroja.
- Sairaanhoitaja klo 7-14.40
- 2-3 ohjaajaa klo 7-14.40

-Palvelukotiavustaja klo 8-15.40

-Lääkeluvallinen sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saanut ohjaaja klo 13.20-21

-Ohjaaja klo 13.20-21

-Lääkeluvallinen sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saanut ohjaaja klo 20.45-7.15

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia kaksi klo 7–14.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.00 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14.00-21 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 14.00–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisien 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 sijasiasia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle silloin kun esihenkilö ei ole töissä.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mamsellissa on tällä hetkellä yksi työntekijä, jonka äidinkieli on muu kuin suomi. Riittävä kielitaito varmistetaan jo rekrytointitilanteessa järjestämällä työhaastattelu suomenkielellä.

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], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiastietojen 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, läikehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon 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.

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Mamselli on vuonna 2016 valmistunut yksikerroksinen palvelukoti, jossa on kuusitoista asiakaspaikkaa. Mamselli sijaitsee lähellä Ilmajoen keskustaa rauhallisella omakotitaloalueella. Asiakkaiden huoneet ovat kooltaan 20-25m². Jokaisessa huoneessa on omat wc- ja suihkutilat. Osassa huoneista on oma jääkaappi ja hella. Asukas voi halutessaan sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan, tai vaihtoehtoisesti voimme tarjota asiakkaalle valmiiksi sisustetun huoneen. Asukashuoneissa on nettiliittymä, jonka käytössä henkilökunta opastaa.

Omien huoneiden lisäksi asiakkailla on mahdollista saunoa ja käyttää yhteiskäytössä olevaa pesutilaa sovitusti. Yhteiskäytössä on viihtyisiä ruokailu- ja oleskelutila. Tilava keittiötila mahdollistaa leipomisen yms. arjen taitojen harjaannuttamisen yhdessä ohjaajan kanssa. Lisäksi Mamsellissa on henkilökunnan toimistotilat ja sosiaalityilat, sekä ryhmätyötila.

Kaikki tilat ovat esteettömiä, käytävien varsilla ja vessoissa on tukikaiteita liikkumista helpottamaan. Vessan valot toimivat liiketunnistimella.

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

Mamsellia ympäröi omakotiasutusalue ja laajat nurmikentät. Mamsellin takapiha on aidattu, mikä mahdollistaa turvallisen omatoimisen ulkoilun myös silloin kun esimerkiksi hahmottamisessa on haasteita. Mamsellin pihapiirissä on tuoleja ja penkkejä, sekä puutarhakalusteryhmä joka mahdollistaa grillijuhlat ja päiväkahvit ulkosalla sään salliessa. Omenapuut ja marjapensaat tuovat viihtyisyyttä ja mukavaa yhteistä tekemistä. Etupihalla on henkilökunnan ja vieraiden autojen paikoitus. Liikenteen määrä on vähäistä kodin sijainnista johtuen. Pihapiirin turvallisuudesta (valaistus, hiekoitus, lumen auraus) pidetään huolta yhteistyössä kiinteistöpalvelu Easyn kanssa. Liikkuminen pihapiirissä on esteetöntä.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Mamsellissa on hoitaja- ja vartijakutsujärjestelmät. Asiakkaalle annetaan hoitajakutsuranneke kun asiakkaan toimintakyky on rajoittunut niin että hänen on muuten vaikea saada ohjaajiin yhteyttä esimerkiksi vaikeasti liikuntarajoitteinen, näkövamma, kaatumisherkyys. Ohjaajilla on joka vuorossa vartijakutsunapit, joita käytetään niin henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuutta varmistamaan odottamattomissa tilanteissa. Mamsellissa on ympärivuorokautisesti lukossa oleva ulko-ovi, jonka ovihälytykset tulevat ohjaajien puhelimiin. Paloilmoitinjärjestelmä on automatisoitu ja sähkölukot aukeavat automaattisesti palohälytystilanteessa sujuvan poistumisen varmistamiseksi. Mamselli on osittain sprinklattu.

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

Asiakkaalle annetaan hoitajakutsuranneke kun asiakkaan toimintakyky on rajoittunut niin että hänen on muuten vaikea saada ohjaajiin yhteyttä esimerkiksi vaikeasti liikuntarajoitteinen, näkövamma, kaatumisherkyys. Hälyttimien toimivuus todennetaan kerran kuukaudessa. Hoitajakutsut tulevat kaikkiin ohjaajien käytössä oleviin puhelimiin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa Loihde TRust. Yhteystiedot palvelukeskus.trust@loihde.com, p. 029 001 3080 (vikailmoituspäivystys)

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.

Terveydenhuollon 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?

Omahoitajat kartoittavat asiakkaidensa tarvitsemat apuvälineet yhteistyössä muun tiimin/fysioterapeutin tai lääkärin kanssa. Mamsellin sähkösängyillä on huolto kerran vuodessa, muilla laitteilla valmistajan ohjeen mukaan/tarvittaessa. Mamsellissa on lääkinällisten laitteiden rekisteri, josta voidaan tarkistaa tehdyt huollot ja käytössä olevat lääkinälliset laitteet ja asiakkaiden että kodin apuvälineet.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Eija Korpikoski, eija.korpikoski@attendo.fi, 040 846 2609

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 tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisen sa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. 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 tietoturvasuojan ja tietosuojan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy

Tietosuojavastaava

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Hallinnan tunteen ja omatoimisuuden tukeminen	Toipumisorientaatiolähtöisten toimintatapojen juurruttaminen; asiakkaan kanssa kirjaaminen, asiakkaan viikkosuunnitelma, toimintakykyä ylläpitävät ryhmät, yhteisökokoukset, asiakkaan oman äänen kuulluksi tuleminen, ohjattuna kodin askareita.	vuoden 2024 aikana	askovalmentaja, yksikön johtaja, omahoitajat		
LÄHEISKOKEMUS	Yhteistyön tiivistäminen läheisten kanssa, toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys	Viikko-ohjelma nähtävillä yhteisissä tiloissa, läheisten illat 2xvuodessa,		kaikki		

		instagram-päivitykset, yhteydenpito asiakkaan ja läheisten toiveiden mukaan				
HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNOINTI	Avoimuus, opitaan antamaan ja vastaanottamaan palautetta, yhteen hiileen puhaltaminen, tiedonkulku ja työrauha	Pikkutoimiston hyödyntäminen, kertaava monikanavainen viestintä, kun huomataan epäkohdan -> puutun, työnohjauksessa yhteisten toimintatapojen ja arvojen tarkastelu		yksikön johtaja, askovalmentaja, kaikki		

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Kaatuminen	2	2	2	Omatoimisuuden tukeminen, yhteislenkit ja jumppatuokiot, kinestetiikan periaatteiden mukainen työote	2024 aikana	Eija		

Tietosuojaja	1	2	1	GDPR:t ajantasalla, tunnuksien hallinta, asiakailta kysytyt suostumukset tietojen luovuttamiseen	30.6.2024 mennessä	Eija		
Tiedonkulkua ja raportointi	2	2	2	Tiedon kulku eri paikkojen välillä esim Mamselli ja tk. Oma lomake, kun asukas siirtyy lopullisesti pois Mamsellista seuraavaan paikkaan.	2024 aikana	Eija		

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asiakkaiden toimintakyvyn lasku -> hoitoisuuden lisääntyminen, kaatumiset	2	2	2	Menetelmät omatoimisuuden tukemiseen ja fyysisen toimintakyvyn parantamiseen, hankitaan motomed, kartoitetaan apuvälineet ettei avustamistilanteet kuormita asiakasta	kevät 2024		11.10.2024	

				ei työntekijää				
Tietosuoja ja tietoturva	1	2	1	GDPR:n pitää jokaisen käydä aina joka vuoden alussa	kevät 2024		11.10.2024	
Tiedonkulk u ja raportointi	2	2	2	suunnitella an asiakka ista lähtöra porttipohja , monikana vainen toistava viestintä	vuosi 2024		11.10.2024	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	29	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi					
Auditointihavainnot, kpl:					
<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehitysohde, % • Poikkeama, % • Vakava poikkeama, % 					
Lääkepoikkeamat, kpl		1.1.-31.3.2024. yksi lääkepoikkeama	1.4.-30.6.2024 kolmetoista lääkepoikkeamaa	1.7.-30.9.2024 kaksi lääkepoikkeamaa	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100%	68,75%, kesälomat vaikuttaneet päivittämissuunnitelmiin. Käydään läpi kalenterointia ja ennakoitua	87,5% yksi vasta muuttanut asiakas, sekä kaksi joiden suunnitelmat myöhässä puolen vuoden päivittämissuunnitelmista -> yksikön johtaja ottaa puheeksi omahoitajien kanssa, ja sopii	

				päivämäärän suunnitelman päivitykselle.	
--	--	--	--	---	--

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
3.11.2024, Seinäjoki

Allekirjoitus
Eija Korpikoski