



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 Seinäjoki

Attendo-koti

Nimi Attendo Mendis

Katuosoite Tervasviita 1

Postinumero 60150

Postitoimipaikka Seinäjoki

Esihenkilö Niina Mattila

Puhelin 0447800310

Sähköposti niina.mattila@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluasuminen 41 asiakaspaikkaa: ympärivuorokautinen palveluasuminen 19 asiakaspaikkaa, yhteisöllinen palveluasuminen 14 asiakaspaikkaa ja tuettu asuminen 8 asiakaspaikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.6. 2011 (päivitetty 15.5. 2017 päiväkävijöiden osalta)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Päiväkeskus/palvelukeskus, kotikuntoutus

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

15.5. 2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekki Seinäjoen Ykkös-Apteekki
- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: SOL/ Comforta
- Mattopalvelu: SOL
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hälytinjaestelmä: Everon
- Vartijapalvelu: NYQS
- Kiinteistöhuolto: Coor/ Easy
- Jätehuolto: Lakeuden Etappi Oy
- Tietoturvapaperi: Lakeuden Ympäristöhuolto

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

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 laadintaan?

Kotimme omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laadimisesta 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)

Palvelukodin johtaja Niina Mattila, p. 044 7800301, e-mail: niina.mattila@attendo.fi

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?

Yksikkömme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 15.11. 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 periaattemme 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
- Terveydenhuoltolaki
- Mielenterveyslaki
- Päihdehuoltolaki

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Mendiksessä on asukaspaikat 41 mielenterveyskuntoutujalle, joiden toimintakyky on heikentynyt mielenterveyden haasteiden vuoksi. Mendiksessä toteutetaan neliportaista palvelukokonaisuutta: tehostettu palveluasuminen (19 asiakaspaikkaa, Isootalo), palveluasuminen (14 asiakaspaikkaa, Alvari) ja tukiasuminen (8 asiakaspaikkaa, Kranni) sekä kotikuntoutujien päiväkäynnit ja/tai tukikäynnit kuntoutujan kotona (Pönkä). Jokaisessa ryhmäkodissa on mahdollisuus myös lyhytaikaiseen intervalliasumiseen asiakaspaikkatilanteen salliessa.

Asiakkaiden hyvinvoinnin ja omatoimisuuden edistäminen toipumisorientaatiolähtöisesti on ensisijainen tehtävämme. Kuntoutumista edistävät oma ohjaaja sekä turvallinen, luottamusta luova elämänpiiri ja yksilölliset kuntoutustavoitteet. Tarjoamme asiakkaillemme tavoitteellista ja mielekästä kuntouttavaa toimintaa. Toiminnassamme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen toimintaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä. Lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus toteuttaa arkitoimintojaan heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta. Tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä täysivaltaiseen yhteiskunnan jäsenyyteen. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Kuntoutumisen tukeminen pohjautuu asiakkaan yksilöllisiin asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja tukemassa omien tavoitteiden saavuttamista. Työskentely on suunnitelmallista, säännöllistä ja tavoitteellista unohtamatta arjen mielekkyyttä.

Mendiksessä toteutetaan yhteisöhoitoon periaatteita. Ne näkyvät arjessamme muun muassa yhteiskokousten, yhdessä tekemisen ja asiakkaidemme kuuntelemisen ja kuulemisen muodossa. Visiomme on ”vahvistamassa ihmistä”, jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja

kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Kodilla hyödynnetään myös dialektisen käyttäytymisterapiaa (DKT), yhteisöhoitoa, periaatteita, korva-akupunktiota (NADA), mindfulness-menetelmiä.

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 Mendiksen henkilökunta on pohtinut Mendiksen arvoja. Niiden pohjalta on tehty työyhteisön pelisäännöt: Mendiksen mielekäs arki.

Meille mielekäs arki on sitä, että asiakkailla ja työyhteisön jäsenillä on hyvä olla: asiat sujuvat jouhevasti ja elämä tuntuu mielekkäältä. Meistä jokainen on vastuussa oman arkensa mielekkyydestä. Mielekäs arki on huumorin höystämää.

Olemme työpaikalla asiakkaita varten.

Pidämme huolta itsestämme. Tulemme työpaikalla työkuunnossa ja työaikojen mukaisesti. Tauotamme työtä, jaamme työhön liittyviä asioita työryhmän kanssa: konsultoimme toisiamme tarvittaessa.

Työ on oppimista: tiedostamme, että kukaan meistä ei tiedä kaikkea kaikkea.

Olemme luotettavia vastuunkantajia: huolehdimme työtehtävistämme ja vastuutehtävistämme. Luotamme myös toistemme tapaan tehdä työ vastuullisesti.

Pyydämme tarvittaessa apua työtehtävien hoitamiseen. Jaamme hyviä käytänteitä toisillemme ja hyväksymme toistemme erilaiset tavat tehdä työtä. Rauhoitamme toimistot työntekoa varten antamalla työrauhan.

Toimimme läpinäkyvästi ja vastuullisesti, keskustelemme avoimesti. Puutemme asioihin oikea-aikaisesti ja rehellisesti.

Kohtaamme toisemme, asiakkaamme, läheiset ja vierailijat kunnioittavasti. Puhumme toistemme selän takana vain hyvää toisistamme.

Harjoitamme kiitollisuutta jakamalla kiitosta ja hyvää palautetta työkaverille, asiakkaille, läheisille ja yhteistyökumppaneille.

Tyytyväisyyskyselyiden läpikäynnin yhteydessä keskustelimme asiakkaiden kanssa siitä, minkälaiset asiat ovat heille merkityksellisiä arjessa. Niitä olivat:

- Ennakoitavuus: on tärkeä tietää, mitä päivä ja viikko tuo tullessaan. Viikon tapahtumat käydään yhteisesti läpi maanantain yhteisökokouksessa ryhmäkodeittain.
- Ohjaajien läsnäolo: se, että ohjaajilla on aikaa myös ennalta suunnittelemaan tekemiseen, esim. kävelylenkki, muu liikuntahetki, asioilla käynti, keskustelu, askartelu, pelihetki.
- Turvallisuus ja rauhallisuus: se, että yhteisössä on rauhallista ja turvallista. Kiireen tuntua ei ole. Mikäli ristiriitoja yhteisössä ilmenee, ne selvitetään puhumalla.
- Henkilöstön pieni vaihtuvuus: turvaa tuo kivat, tutut ohjaajat ja pitkäaikaiset sijaiset. Mendiksen henkilöstön vaihtuvuus on pientä. Omavalvontasuunnitelman laatimishetkellä vaihtuvuus on kuusi prosenttia (6 %).
- Ohjaajan tuki: ohjaaja on tukena aina tarvittaessa. Ohjaajan tuki koettiin tärkeäksi erityisesti kodin ulkopuolelle suuntautuvilla asiointireissuilla. Ohjaajien tuen koettiin auttavan kuntoutumisessa ja elämässä eteenpäin.
- Mahdollisuus oman näköiseen elämään: saa tehdä oman näköisiä juttuja. Jokainen asiakas huomioidaan henkilökohtaisesti.
- Kotityöt ja askareet: Mendiksessa jokaisella asiakkaalla on toimintakykyyn suhteutettu askare tai kotityö vastuullaan. Kodilla on myös mahdollisuus työtoimintaan (keittiötehtävät, siivoustehtävät, pihatyöt).
- Syntymäpäivänä saa kakkua! Mendiksessä muistetaan jokaista asiakasta syntymäpäivänä täytekakulla.

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.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. 2024 aikana neljä kertaa. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyviä käytänteitä, viikon onnistumiset, tyytyväisyyskyselyiden läpikäynti (onnistumiset ja kehityskohteet), matkalla kodiksi.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea  Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.	Todennettua hyvinvointia  Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin toin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta  Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	Jatkuvaa kehittymistä  Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.
---	--	--	--

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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: 31.5.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 31.5.2024

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen informoimaan mahdollisimman nopeasti muuta työryhmää havaitsemastaan poikkeamasta ja kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset IMS-järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä. Poikkeama kirjataan yleensä myös Hilkkään, yksikössä käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään.
- Lääkepoikkeamat käsitellään ryhmäkotien viikkotiimeillä kerran kuukaudessa. Kirjaukset poikkeamista löytyvät viikkopalaverien muistioista. Muut poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Vakavat, välitöntä korjausta vaativat poikkeamat 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.
- Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan kotimme kuukausipalaverissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne ja siihen liittyvä seuranta kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

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
- Käsitely, tutkimus ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyn ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon 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?

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

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote poikkeaman laji huomioiden.

Mikäli tarpeen on, läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoja tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 0 %

MCH RAI:n lisäksi yksikössä käytetään myös muita toimintakysyn mittareita. Niitä ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino sekä mahdollisesti muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut, yhteistyö hoitavien tahojen kanssa ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Yksikössä voi olla myös henkilökohtaisia suunnitelmia käytössä. Tällaisesta suunnitelmasta esimerkkinä yksilöllinen 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 palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikottaisissa ryhmäkodin henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta

on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä. Suunnitelmat päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kuitenkin puolen vuoden välein.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän läheisen/omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Attendo Mendiksessä on tavoitteena toteuttaa sellaista hoitoa ja kuntoutusta, jossa kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta antamalla heille valmiuksia ja taitoja tehdä omia, aikuisuutta tukevia ratkaisuja omassa elämässään ja arjessaan sekä oman kuntoutumisensa suhteen. Mendiksessä pyritään toteuttamaan yhteisöhoitoon ja toipumisorientaatioon perustuvaa kuntoutusta ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa, jolloin asiakas on voimavarojensa mukainen, aktiivinen toimija. Mendiksen asiakkaat osallistuvat kukin voimavarojensa mukaan aktiivisesti toiminnan suunnitteluun sekä toiminnan kehittämiseen henkilökohtaisella, mutta myös yhteisökohtaisella tasolla. Osallisuuden tukemiseen kuuluu yksiköissä toteutettavat aamuhetket joko aamupalan lomassa tai omana, erillisenä aamukokouksena. Viikoittain ryhmäkodeissa järjestetään kotikokous (yhteisökokous), jossa keskustellaan asukas yhteisön asioista, toiveista ja tapahtumista. Jokainen asiakas voi nostaa keskusteluun haluamansa aiheen. Yhteisökokoukset toimivat myös tiedotuskanavana yhteisöön liittyvistä aiheista.

Myös omaohjaaja on tärkeässä roolissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Omaohjaaja keskustelee oman asiakkaansa kanssa kahden kesken viikoittain, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin ajatuksiaan, toiveitaan tai antaa palautetta. Omaohjaajan tärkein tehtävä on motivoida, kannustaa ja ohjata asiakasta muodostamaan omia haaveita, tavoitteita ja löytämään keinoja niiden saavuttamiseksi.

Yksikön asiakkaiden palautteita kerätään päivittäisessä arjessa kohdaten, yhteisökokouksissa ja nimettömien palautteiden keräämisellä aloitelaatikkoon. Jokainen asiakkaan antama palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa tai tarpeen vaatiessa vain tiettyjen henkilöiden kesken. Kerran vuodessa yksiköstä kerätään asiakastytyväisyyspalautte, samoin läheistyytyväisyyspalautte. Saadun palautteen pohjalta yksikköön laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Yksikön asiakkaiden kanssa tehdään RAI-arviointi vähintään kerran vuodessa ja sen pohjalta laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma. Asiakkaan toiveet ja tavoitteet tulevaisuudelleen ja kuntoutumiselle ovat aina ensisijalla. Toteuttamissuunnitelman tekemiseen osallistuvat tavallisesti asiakas ja omaohjaaja, mutta niin halutessaan, asiakas voi kutsua myös läheisensä mukaan sen suunnitteluun. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain. Suunnitelma on voimavarakeskeinen ja sen tarkoitus on toimia "punaisena lankana" asiakkaan kuntoutumisessa hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesti huomioiden. Sen tarkoitus on myös varmistaa asiakkaan kuntoutumisen jatkuvuus myös sellaisissa tilanteissa, että esim. omaohjaaja vaihtuisi tai asiakas muuttaa ryhmäkodista toiseen. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa vain sellaisia asioita, joihin hän on itse halukas sitoutumaan ja millaisia asioita hän on halukas tavoittelemaan.

Asiakkaalle tarjotaan myös mahdollisuus kirjata hoitotahto. Se kirjataan ja sitä kunnioitetaan. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet ovat yhdessä sovittuja ja kirjattuja ja niitä käytetään vain, kun ne turvaavat asiakkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia.

Asiakkaat voivat vastaanottaa vieraitaan yksikössä. Mahdollisuuksien mukaan vieraat voivat myös yöpyä

asiakkaan luona. Yksikön toiminnan yhtenä tavoitteena on asiakkaiden tasavertainen yhteiskunnallinen osallisuus ja oikeus normaaliin elämään kuntoutusyksikössä asumisesta huolimatta.

Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja toimintatapoja erilaisissa tilanteissa.

Asiakkaan läheisten kanssa olemme tekemisissä asiakkaan esittämän toiveen pohjalta. Vaikka läheiset toivoisivat säännöllistä yhteydenpitoa henkilökunnalta, mikäli asiakas itse sen kieltää, yhteyttä yksiköistä päin ei pidetä. Toiveet yhteydenpidolle pyritään kartoittamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakkaan muuttaessa kodille. Mikäli asiakas ei itse pysty toimintakykynsä tai muistihäiriöiden vuoksi kertomaan, saatamma läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnon kohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Arvioimme säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Mendiksessä:

Kaikki yksilöä koskevat toimet toteutetaan yksikössä asiakasta kuunnellen ja hänen toiveensa huomioiden. Kaikista arkeen liittyvistä toimintatavoista pyritään asiakkaan kanssa sopimaan. Esimerkiksi tupakan säännöstelyä toteutetaan yksikössä, mutta kunkin asiakkaan kohdalla vain niin kauan kuin hän siihen itse antaa suostumuksensa. Tupakkaa säännöstellään, silloin kun asiakas toivoo sitä, turvatakseen tupakan riittävyys säännöllisesti. Lisäksi osa asiakkaista on antanut suostumuksen pankkikortin säilyttämisestä toimistossa lukollisessa kaapissa, ehkäistäkseen pankkikortin katoamisen. Tällöinkin asiakas saa pankkikortin toimistosta aina niin halutessaan. Tällä käytännöllä ei rajoiteta pankkikortin käyttöä.

Lisäksi yksikössä on joitain toimintoja, jotka rajaavat asiakkaan omaehtoista toimintaa. Tällainen asia on esimerkiksi yksikön ulko-ovien pitäminen lukossa yöaikaan. Asiakkailla ei ole avaimia ulko-oviin, koska sellaista avainta ei heille yksikköä rakentaessa suunniteltu. Asiakkaat pääsevät kuitenkin kulkemaan ovista aina niin halutessaan, myös yöaikaan. Yöaikana se kuitenkin vaatii ovikellon soittamista, jolloin ohjaaja avaa ulko-oven 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan ja/tai muun asiakasturvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua,

rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje on IMS:ssä.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää ole edellytyksiä.

Omaohjaussuunnitelman tekohetkellä yksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Tilanteita, joissa aikaisemmin on turvauduttu rajoittamistoimenpiteisiin, on ollut esim. tupakan säännöstely tilanteessa, jossa asiakas on tupakoinut ohjeistuksesta huolimatta omassa huoneessaan ja siten vaarantunut oman ja yksikön muiden henkilöiden turvallisuuden.

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 kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma 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 omaohjauksen kehittämiseen

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

Asiakkaiden kanssa keskustellaan yksikön toiminnoista, myös liittyen laatutyöhön ja omaohjaukseen, yhteisökokouksissa sekä omaohjaajahetkillä. Henkilöstöä tuetaan asiakkaiden osallisuuden tukemiseen asiakaskokemusvalmennuksella sekä ajankohtaisilla keskusteluilla osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta yksikön arjessa.

Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan osallistumaan talon ulkopuoliseen toimintaan sekä rakentamaan ja ylläpitämään sosiaalista verkostoa. Erityisesti läheisten yhteydenpitoa tuemme olemalla yhteydessä heihin

säännöllisesti vähintään kuukausittain tai erikseen läheisen kanssa sovituin tavoin; aina kuitenkin asiakkaan suostumuksella.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse ja /tai sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja heidän läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti heidän kanssa. Läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Mendiksessä järjestetään kesäisen ja jouluisen läheisten illan lisäksi pienempiä, vähemmän muodollisia tapaamisia kaksi kertaa vuodessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmän lisäksi AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma tulevalle vuodelle. Kehittämissuunnitelma on yksi omavalvontasuunnitelman osa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 43, 29 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 53, 19 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

Hyvinvointialueella:

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

Attendo kodin esihenkilö:

Niina Mattila, niina.mattila@attendo.fi, p. 044 7800301

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Hanna Lammi. Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihe).

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme 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

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.

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, hyvinvointialueen edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat, sekä hänen omat tavoitteet kuntoutumisen ja tulevaisuuden suhteen. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään ja laadukkaaseen arkeen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Yhteisöllisyys on tärkeä osa kodin arkea. Mendiksessä tehdään kaikki kodin toiminnot, kuten siivous ja pyykinhuolto, yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin jokainen asiakas saa osallistua omien voimavarojensa mukaisesti toimintaan. Jokainen asiakas saa ohjausta ja tukea arjen toimintojen tekemiseen. Tuki ja ohjaus perustuvat yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, toteuttamissuunnitelmaan sekä tilannekohtaiseen arviointiin. Jokainen asiakas saa itse vaikuttaa omiin päivittäisiin vastuutehtäviin sen hetkisen toimintakykynsä mukaan. Lisäksi asiakkaalla voi olla pidempiaikaisia henkilökohtaisia vastuutehtäviä. Mendiksessä pidettyjä vastuutehtäviä on keittiötyöt, esim. tiskaaminen ja pöytien pyyhintä.

Yksikössä on yhteinen viikko-ohjelma, jonka toimintoihin jokainen asiakas osallistuu tavoitteiden ja toiveidensa mukaisesti. Lisäksi omaohjaaja ja asiakas koostavat tarvittaessa asiakkaalle oman henkilökohtaisen viikko-ohjelman, joka tukee tavoitteellista ja mielekästä arkea. Omaohjaaja huolehtii siitä, että toteuttamissuunnitelman tavoitteita kohti pyrkivät keinot huomioidaan jokapäiväisessä ohjaustyössä.

Myös yhteistyökumppaneiden näkemystä ja tietämystä asiakkaan tilanteesta käytetään hyödyksi kuntoutumisen suunnittelussa ja arjenhallinnan apuna. Tällaisia yhteistyötahoja ovat esim. hyvinvointialueen sosiaalitoimi, edunvalvoja, hoitokontakti ja muut asiakkaan terveyden edistämiseen osallistuvat tahot (fysioterapeutit ym.).

Läheiset ovat kuntoutuksen suunnittelussa ja kuntoutuksessa mukana asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan luvalla hänen läheiselleen luovutetaan tietoja sen hetkisestä voinnista ja kuulumisista. Läheisiä kutsutaan Mendikseen koolle neljästi vuodessa läheistentapahtumaan. Läheisiin ollaan yhteydessä asiakkaan toiveen ja läheisen kanssa sovituin tavoin säännöllisesti kuukausittain.

Attendo Mendiksessä on tarjolla viriketoimintoja. Yksikössä on jokaisen ryhmäkodin asukkailla tarkoitettuja ryhmiä ja ryhmäkotikohtaisia ryhmiä. Ryhmien teemat ovat asiakaslähtöisiä ja niitä muokataan asiakkaiden ideoiden ja toiveiden pohjalta. Virike- ja ryhmätoimintoihin osallistuminen on asukkailla vapaaehtoista. Ryhmätoimintojen teemoissa on huomioitu asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi ja sen mahdollistaminen. Palvelukodin asukkaita rohkaistaan ohjaamaan ryhmiä. Asiakkaiden vetämiä ryhmiä yksikössä voivat olla esim. jumppahetket ja tietovisat.

Yksikön kaikille asukkailla tarkoitettu ryhmiä ovat NADA- ryhmät (korva-akupunktiohoito), mindfulness-ryhmät, keskusteluryhmät ja yksikön ulkopuoliset vierailijat, esim. seurakunnan hartaushetket, kaverikoirat, Sedun kummiluokan järjestämä toiminta ja Lions Ladyjen musiikkiesitykset. Ryhmäkodeittain järjestetään yksikön ulkopuolisia asiointireissuja asiakkaiden toiveiden mukaisesti, esim. kirpputorille, kauppaan, Toimintojen Talolle tai laavuretkelle. Myös kädentaitoryhmät (askartelu, käsityöt) ja liikunnalliset (keilaus,

kävely, jumppa) ryhmät ovat yleensä ryhmäkotien omia ryhmiä.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Ryhmäkodeissa kokoontuu kerran viikossa, aina maanantaisin yhteisökokous. Se toimii ryhmäkodin asiakkaiden toimintakyvyn mukaan joko asiakas-tai ohjaajavetoisesti. Yhteisökokouksissa käydään läpi edellisen viikon yhteisökokouksen pöytäkirja, tulevan viikon ohjelma, asiakkaiden toiveet harrasteryhmiin. Yhteisökokouksissa käydään myös läpi tulevan viikon mahdolliset vierailijat yksikössä ja/tai aloittavat käytännön harjoittelua aloittavat opiskelijat. Palvelukodin johtaja osallistuu sovitusti yhteisökokouksiin joka toinen viikko asiakkaiden toiveiden mukaisesti, samoin yksikön tiimivastaava.

Yksikössä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joiden tehtäviin kuuluvat erityisesti asiakkaiden terveydentilan seuranta sekä terveydenhuollollisten toimintojen organisointi, toteuttaminen ja kehittäminen. He tekevät tiivistä yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa liittyen asiakkaiden lääke- ja terveydenhoitoon.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkodeissa. Sitä täydennetään tulevan viikon ohjelman mukaisesti joka maanantai ryhmäkotien yhteisökokouksissa.

Asiakkailla järjestetään mielekästä, kuntouttavaa sekä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa, josta jo edellä mainittiinkin.

Edellä mainittujen lisäksi asiakkaiden on mahdollista ulkoilla pitkin päivää. Asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan liikkumaan itsenäisesti kodin ulkopuolella ja käymään esim. lähikaupassa itsenäisesti. Myös asioinneille yksikön ulkopuolelle asiakasta rohkaistaan aina lähtemään itsenäisesti. Ohjaaja lähtee mukaan asiakkaan ja hänen toimintakykynsä niin vaatiessa.

Yksikössä vierailee kodin ulkopuolisia vapaaehtoistoimijoita. Tällaisia ovat mm. Seinäjoen seurakunnasta järjestämät hartaushetket kodilla, kaverikoirat ja Lions Ladyjen jouluiset ja kesäiset musiikkiesitykset. Seinäjoen kirjasto järjestää Mendikseen kirjastokassin kerran kuukaudessa asiakkaiden toivekirjojen tai teemojen mukaisesti. Koska asiakkaiden taloudellinen tilanne on usein hyvin tiukka, kodilta käsin osallistutaan Seinäjoen kaupungin ilmaistapahtumiin, esim. joululauluhetkiin tai harrasteryhmiin Toimintojen talolla. Asiakkaita rohkaistaan ja ohjeistetaan hakeutumaan kodin ulkopuoliseen, maksuttomaan/edulliseen toimintaan, esim. kansalaisopistolle. Kodin ulkopuolelle toteutetaan retkiä yksikön harrastebudjetin sallimissa rajoissa. Kodilta järjestetään yleensä kesällä jokin kesäreissu. Kesällä 2024 kesäreissu suuntautui Vaasan saaristoon. Sen lisäksi kodilla järjestettiin yksikön omat kesäjuhlat ja kodilta osallistuttiin Attendon järjestämille alueen mielenterveyskuntoutujien yksiköiden asukkailla tarkoitettuun musiikkipainotteiseen kesätapahtumaan.

Toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä toimintakyky. Harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta käydään jatkuvaa tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytytyväisyyskyselyjen 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 toteutusta sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä tarjoillaan aterioita viisi kertaa päivässä; aamupala klo 08 alkaen, lounas klo 11.30 alkaen, päiväkahvi/välipala klo 14

alkaen, päivällinen klo 16.30 alkaen ja iltapala klo 19.30 alkaen. Asiakkailla on mahdollisuus ottaa iltapalalta itselleen yöpalaa.

Päivän pääateriat (lounas ja päivällinen) valmistetaan Attendon keskuskeittiössä. Ne toimitetaan sieltä Mendikseen kolme kertaa viikossa. Kodin palvelukotiavustaja keittiöllä huolehtii ruuan lämmityksestä ja esille panosta. Päivällisaikaan ja viikonloppuna aterioiden lämmityksestä ja esille panosta vastaavat vuorossa olevat ohjaajat mahdollisuuksien mukaan asiakkaan avustamana. Jokaisella yksikössä

työskentelevällä työntekijällä on hygieniapassi ja heidät on perehdytetty keittiön toimintaan. Myös erityisruokavaliot valmistetaan Attendon keskuskeittiössä (esim. kihtidieetti, tutkimusruokavalio, kasvis- ja gluteiiniton vaihtoehto). Tarjolla oleva ruoka on kodinomaista ruokaa.

Aterioille osallistuminen on vapaaehtoista, mutta asiakkaita motivoidaan ja ohjataan mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon,

monipuoliseen ja ravitsevaan ateriaritmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Ruoka tarjoillaan linjastosta. Mikäli asiakas tarvitsee tukea tai

apua ruokailussa (esim. tarjottimen kantamisessa), hänelle tarjotaan sitä.

Asiakkailla on mahdollisuus säilyttää kaupasta hakemiaan omia eväitä ryhmäkodin keittiön jääkaapissa. Yksiköiden

asiakaskeittiöissä on mahdollisuus lämmittää tai valmistaa aterioita, kuten missä tahansa kotikeittiössä.

Asiakkaat osallistuvat myös ruokahuoltoon omien voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaat voivat osallistua ruoan valmistukseen,

kattamiseen ja ruokailun jälkitöihin.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja

mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai

ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan

kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan

ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden ravitsemukseen liittyvien tietojen ja taitojen karttuminen

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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 asiakkaillamme 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:

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 ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset ja lääketieteelliset tarpeet sekä uskonnolliset ja eettiset makutottumukset.

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä

painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina RAI arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

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

Hygieniakäytännöt

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

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. Kodin siisteydestä vastaava palvelukotiavustaja vastaa siitä, että uusin tieto ja mahdolliset muutokset puhtauspalveluihin liittyen tavoittaa kodin henkilökunnan.

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 16.5.2024

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

Kodin nimettyjä hygieniavastaavia ovat Isotalon sairaanhoitaja ja puhtaudesta vastaava palvelukotiavustaja.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön puhtauspalvelun henkilöstön toimesta yhdessä yksikön johtajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista

käsihygieniää. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Tarvittaessa, esimerkiksi yllättävissä

tilanteissa tilannekohtaisten ohjeiden puuttuessa, ollaan yhteydessä alueen hygieniahoitajaan.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön

siisteydestä huolehtimista. Muiden asiakkaita huolehtivat omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaan omien huoneiden siivouksesta. Ohjaaja on tarvittaessa mukana apuna ja tukena siivouksissa. Mikäli asiakas on kykyjensä ja voimavarojensa vuoksi kyvytön huolehtimaan elinympäristönsä siisteydestä, palvelukotiavustaja siivoaa huoneen säännöllisesti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kodilla työskentelee arkipäivisin puhtaudesta ja siisteydestä vastaava palvelukotiaavustaja. Hän huolehtii yleisten tilojen puhtaudesta puhtaanapito-suunnitelman viikko-ohjelman mukaisesti. Asiakkaat osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan yhteisten tilojen siivoukseen kerran viikossa.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Ryhmäcodeissa on asiakkaiden pyykinpesua omat pesukoneet ja kuivausrummut. Asiakkaat varaavat listaan oman pyykkivuoronsa ja pesevät itsenäisesti ja/tai ohjattuna pyykkiään. Mikäli asiakas ei toimintakykynsä vuoksi pysty huolehtimaan pyykinpesusta, ohjaajat ja/tai palvelukotiaavustaja tekee sen.

Kodilla on myös talon yhteinen pyykkihuone. Siellä olevassa koneessa pestään talon yhteistä pyykkiä, esim. pyyhkeet, täkit ja tyyny. Kodin yhteisestä pyykin puhtaudesta vastaa siisteydestä vastaava palvelukotiaavustaja.

Isotalon lakanapyykki toimitetaan kerran viikossa tilauksen mukaisesti Comfortalta. Comforta myös pesee kodilta toimitetun lakanapyykin. Asiakkaan on mahdollista käyttää omia, mieleisiään vuodevaatteita, vaikka ne ovatkin talon puolesta tarjottu.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat kodin oma palvelukotiaavustaja. Hänen poissaollessaan siisteydestä ja puhtaanapidosta huolehtii ilkopuolinen palvelun tuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu Attendon yhteisiin toimintamalleihin. Pääsääntöisesti huolehdimme siitä, että asiakkaamme huolehtivat itse tavanomaisen vaatepyykin ja mahdollisen liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivoushuoneissa. Jokaiseen asiakashuoneeseen on tulostettu asiakashuoneen siivousohje. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sari Albrecht hygieniahoitaja, Infektioiden torjunta, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue p. 044 425 5519

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 käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Epidemian havaitessa suljetaan ryhmäkotien väliset ovet. Epidemia-aikana vierailut ryhmäkotien välillä eivät ole suotavia. Tarpeetonta liikkumista ryhmäkodista toiseen pyritään tuolloin välttämättään. Tarvittaessa myös ryhmäkotien henkilökunta pysyy erillään eikä kokoonnu samaan tilaan. Epidemiatilanteessa myös kodille tulevia vierailijoita ja yhteistyökumppaneita tiedotetaan epidemiasta. Epidemiatilanteessa asiakasta ohjataan ruokailemaan ja muutoinkin pysymään omassa huoneessa kunnes oireensa helpottavat.

Oireinen työntekijä sairastaa kotona. Mikäli vointi sen sallii, oireinen työntekijä voi palata työhön (sairaudesta riippuen) käyttämällä suojavälineitä, esim. maskia.

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: Asiakkaiden lääkäripalvelut järjestetään pääsääntöisesti Seinäjoen terveyskeskuksessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisen sairaanhoidon tapauksissa otetaan yhteys Seinäjoen kaupungin kiirevastaanottoon (KiVa),

Seinäjoen keskussairaalan päivystykseen tai hätäkeskukseen 112. Asiakkaan mukaan kirjoitetaan ja tulostetaan

asiakastietojärjestelmästä SH-lähete. Läheteeseen kirjataan siirron syyt kohtaan: Saatesanat. SH-läheteeseen voi valita

tulostumaan tarvittavat tiedot, kuten; antikoagulantti, lääkityshistoria, allergiat, diagnoosit, verenpaine, jne.

SH-läheteeseen tulostuu

automaattisesti asiakkaan valokuva ja osoitetiedot, erityistä huomattavaa -kentän tiedot, lähiomaisen nimi ja puhelinnumero sekä

yksikön yhteystiedot.

Lisäksi yksikössä on käytössä asiakkaan itsenäiseen asiointiin terveystietojärjestelmässä lomake, jonka avulla tärkeät hoitoa koskevat tiedot

kulkeutuvat asiakkaan suostumuksella yksikön henkilökunnalle. Lomake on tulostettavissa IMS-järjestelmässä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112, josta saadaan lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka

on luettavissa IMS-tietojärjestelmässä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

1

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaiden lääkäripalvelut järjestetään Seinäjoen terveyskeskuksen ja/tai asiakkaan kotikunnan terveyskeskuksen kautta. Yksikön omalääkäri käy yksikössä 1x/kk. Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa

asiakkaan oma terveyskeskus tai yksikön lääkäri. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja

noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisen sairaanhoidon tapauksissa otetaan yhteys Seinäjoen kaupungin kiirevastaanottoon (KiVa),

Seinäjoen keskussairaalan päivystykseen tai hätäkeskukseen 112. Asiakkaan mukaan kirjoitetaan ja tulostetaan

asiakastietojärjestelmästä SH-lähete. Läheteeseen kirjataan siirron syyt kohtaan: Saatesanat. SH-läheteeseen voi valita

tulostumaan tarvittavat tiedot, kuten; antikoagulantti, lääkityshistoria, allergiat, diagnoosit, verenpaine, jne. SH-lähetteen tulostuu automaattisesti asiakkaan valokuva ja osoitetiedot, erityistä huomattavaa -kentän tiedot, lähiomaisen nimi ja puhelinnumero sekä yksikön yhteystiedot. Lisäksi yksikössä on käytössä asiakkaan itsenäiseen asiointiin terveystietojärjestelmässä lomake, jonka avulla tärkeät hoitoa koskevat tiedot kulkeutuvat asiakkaan suostumuksella yksikön henkilökunnalle. Lomake on tulostettavissa IMS-järjestelmässä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan 112, josta saadaan lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on luettavissa IMS-tietojärjestelmässä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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

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.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja, kuten ravitsemusta, liikuntaa, hygieniää ja lepoa. Yksikön asiakkaille järjestetään kerran kuukaudessa ns. terveystalkoot, jolloin jokaiselta mitataan RR, VS ja paino. Laboratorioseurannat toteutetaan asiakkaille hoitotahon määrittämällä tavalla. Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Kodin sairaanhoitajat vastaavat ryhmäkodettain siitä, että asiakkaiden säännönmukainen pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoito ja seuranta toteutuu asianmukaisella tavalla. Sairaanhoitajat huolehtivat myös siitä, että sellaiset asiakkaat, joiden lääkitys vaatii erityisseurantaa ja/tai säännöllistä laboratorioseurantaa, käyvät säännönmukaisesti seurannassa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat Jonna Rasku ja Anne Kangas.

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 laatuanalyyskejä. 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:

ryhmäkotien lääkehuoneissa sekä sähköisessä IMS-järjestelmässä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 31.5. 2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitajat Anne Kangas ja Jonna Rasku.

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?

Kodilla lääkevarastossa ainoastaan asiakkaiden omia, heille määrättyjä lääkkeitä. Asiakkaiden lääkkeiden lisäksi kodilta löytyy jodia ja lääkehiiltä.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja molemmien puolisen 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 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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

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

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä. Ilmoitamme kiinteistöhuollolle korjausta vaativista kohteista.
Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Teija Riihimäki.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuolulain 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: 15.5.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 18.7.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 13.5.2024

Palotarkastus on toteutunut: 27.2.2024

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.

Ympäri vuorokautisen asumispalveluyksikön Isotalon hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas, yhteisöllisen asumispalveluyksikön Alvarin henkilöstömitoitus on 0,33 tt/asiakas. Tuetun asumisen yksikkö Krannin henkilöstömitoitus on 0,125 tt/asiakas.

Kodin esihenkilö Niina Mattila on palvelukodin johtaja. Hän on koulutukseltaan psykiatrinen sairaanhoitaja. Sairaanhoitajakoulutuksen lisäksi hän on suorittanut johtamisen erikoisammattitutkinnon.

Kodillamme on yhteensä 41 asiakaspaikkaa jakaantuen seuraavasti:

ympäri vuorokautinen asumispalveluyksikkö Isotalo 19 asiakaspaikkaa, yhteisöllinen asumispalveluyksikkö Alvari 14 asiakaspaikkaa, tuetun asumisen yksikkö Kranni 8 asiakaspaikkaa.

Kodilla on mahdollista toteuttaa myös lyhytaikaista asumispalvelua, esim. kotona asumisen tueksi. Mendiksessä on mahdollista käydä myös päiväkäynneillä kotona asumisen tueksi.

Hoivahenkilöstö:

- yksi tiimivastaava sosionomi
- kaksi sairaanhoitajaa
- 12,5 vakituista lähihoitajaa
- kaksi palvelukotiavustajaa

Mendiksen sijaistilanne on verrattain hyvä. Keikkalaisina kodilla työskentelee lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen:

- yksi siisteydestä vastaava palvelukotiavustaja ja yksi ruokahuollosta vastaava palvelukotiavustaja.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista. Mendiksessä käy käytännön harjoittelussa kumppanuusoppilaitoksen, Sedun kummiluokka.

Arkisin kodilla on työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Kaksi sairaanhoitajaa klo 07–14.40 (koko työaika välitöntä hoitotyötä)
- Tiimivastaava (sosionomi) klo 8–15.40 (0,5 hallintoa ja 0,5 välitön hoitotyö)
- Ohjaaja 3-6, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Siistijä (palvelukotiaivustaja) klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
- Keittiötyöntekijä (palvelukotiaivustaja) klo 9.00–14 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja kolme klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja kolme klo 7–14.15 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja kolme klo 14–20.45 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 14–21 (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 sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu palvelukodin johtajalle, tiimivastaavalla ja heidän poissa ollessa jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. 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 tehtyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen 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 varauloskäyntien 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, rikkinaiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin.

Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö on suunniteltu kodinomaiseksi suuresta koostaan huolimatta.

Mendiksessä on kolme ryhmäkotia: Isootalo tehostetun asumispalvelun asiakkaille, Alvari palveluasumisen asiakkaille ja Kranni tukiasuntojen asiakkaille. Asiakkailla on erilaisia tiloja, joissa viettää aikaa, ruokailla tai levätä yksin tai yhdessä. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan. Huomioimme juhlapyhät ja vuodenajat toiminnassamme ja tiloissamme.

Yksikössä suurin osa asunnoista on yhden hengen asuntoja, jotka ovat kooltaan n.20m². Yksikössä olleet kaksi kahden hengen

huonetta on muutettu yhden hengen huoneiksi. Ne ovat kooltaan muita huoneita suurempia, n. 24m².

Jokaisessa asunnossa on wc ja suihkutila.

Osa asunnoista on kalustettuja valmiiksi, mutta asiakkaalla on aina mahdollisuus sisustaa ja kalustaa oma asuntonsa omilla huonekaluilla ja tavaroilla. Tukiasunnossa asuntoja ei ole kalustettu valmiiksi, vaan on tarkoituksenmukaista, että asiakas tukiasuntoon siirtyessään miettii omaan asuntoon tarvittavia kalusteita ja muita välineitä.

Yksikössä on asiakkaiden yhteiskäytössä seuraavat tilat: ruokailutila, oleskelutila ja saunatilat ryhmäkodeittain.

Yksikön kaikki wc-, kylpyhuone –ja saunatilat ovat inva- mitoitettuja. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi.

Kuntoutusyksikön piha-alue on kodinomainen. Yksikkö on ulkoasultaan hyvin rivitalomainen.

Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen

yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa

ja kokoontuminen on mahdollista.

Yksikkö sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä. Linja-auto kulkee keskustaan tien toiselta puolelta vähintään kerran tunnissa.

Keskusta sijaitsee noin 3 km päässä Mendiksestä. Mendiksen lähiympäristössä on viihtyisiä ulkoilureitistöjä (tasainen 1 km ja

mäkinen 5 km), myös viihtyisiä laavu, puistoalueita ja viheralueita.

Yksiköstä vain muutaman sadan metrin päässä sijaitseva kauppa, kioski ja kyläyhdistyksen ja kaupungin ylläpitämä Toimintojen

Talo. Toimintojen talo järjestää monipuolista toimintaa, johon myös Mendiksen asiakkaat osallistuvat mielenkiinnon kohteidensa

mukaan.

Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet,

ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa ryhmäkodissa että

isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin

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.

Yksikön etupihalla sijaitsee

parkkipaikka, ulkovarasto ja roskakatos. Kulku yksikköön tapahtuu etupihan puolelta. Yksikön takapiha on puutarhamainen. Siellä

sijaitsee yksikön pääasiallinen piha- ja oleskelualue. Puutarhassa on marjapensaita, omenapuita ja pensasmustikoita, pensaita ja

havukasveja. Takapihan oleskelualueelle levitetään kesäisin puutarhapöydät ja -tuolit sekä grilli.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista

riippumatta.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, pöytäryhmiä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse puutarhan puolella pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

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?

Kodilla ei ole kulunvalvonta eikä kulunvalvontakameroita. Kodilla on käytössä Everonin hälytysjärjestelmä, jonka sujuva ja asianmukainen toimisuus tarkastetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Kodin etuovi pidetään lukittuna ympäri vuorokauden. Vieraat pääsevät sisälle ovikelloa soittamalla. Asiakkailla on mahdollisuus poistua kodilta mihin tahansa vuorokauden aikaan. Kodin ovet ovat ohjelmoitu siten, että mikäli ovi aukaistaan esim. yöaikana, siitä tulee ohjaajan puhelimeen hälytys.

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

Muutamilla asiakkailamme on käytössä Everon hälytysjärjestelmä. Asiakkailta on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Kutsujärjestelmä testataan säännön mukaisesti kerran kuukaudessa. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Tällöin turvallisuusasioista vastaava työntekijä huolehtii uuden patterin vaihtamisesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja huollosta vastaa Everon. Everonin yhteystiedot: p. 020 792 0703 (päivystysnumero).

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.

Terveystenhuollon 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?

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

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

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroivien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrintitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Satu Honkala, p. 044 7800474

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 tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi 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.

Esimerkkiteksti: Kodillamme on käytössä sähköinen Hilkka -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 Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena mahdollisuuksien mukaan päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojaan 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. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Yksikön puhelimiin on asennettu asiakastietojärjestelmän mobiiliversio. 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 tietosuojaapäällikkö. 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 tietoturvasuunnitelmaan ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

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

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

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa 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	- Asiakkaita autetaan näkemään toivoa tulevaisuudessa ja vahvistetaan hallinnan tunnetta. - Kiinnitetään huomioita asiakkaan näköiseen ympäristöön.	- Pitää läheisiin yhteyttä yhdessä asiakkaan ja läheisen kanssa sovitulla tavalla. -Kun läheisiä vierailee kodilla, luodaan keskusteluyhteys.	- Pitää yllä Attendo Mendiksen hyvää henkeä, jotta jokainen työntekijä voi tehdä merkityksellistä työtä yhdessä kollegojen kanssa. - Jokainen työntekijä saa kasvaa ja kehittyä.
TOIMENPITEET	- Annamme palautetta onnistumisista ja käymme niitä läpi asiakashetkillä ja yhteisökokouksessa. - Asiakkaiden toiveiden mukainen keskusteluryhmä aloittaa. - Unelmien karttojen teko esim. asiakashetkissä. - Osallistaminen edelleen omaan arkeen, esim. asioinnin hoitaminen ja /tai mukana oleminen. - Asiakashetkissä asiakkaiden toiveiden kartoitus oman näköiseen ympäristöön. - Asiakaspalautteiden läpikäynti henkilökunnan tiimeillä 1x/kk.	- Asiakas antaa sellaisten läheisten yhteystiedot, joihin hän antaa luvan olla yhteydessä. - Pyydetään läheisiä aktiivisesti mukaan asiakkaan toiveen mukaisesti. - Kevään ja joulun läheisten illan lisäksi järjestetään kaksi pienimuotoisempaa läheisten iltaa sekä kaksi läheiskirjettä vuodessa.	- Säännölliset työnohjaukset - Vuoden aikana järjestetään kaksi yksikön omaa kehittämispäivää ja kaksi työhyvinvointipäivää. - Ryhmäkodeittain kehityskeskustelut ja kahvivartit esihenkilön kanssa. - Attendo-kodin johtajan ja tiimivastaavan osallistuminen yhteisökokouksiin. - Yksikön johtajan työjärjestys nähtävänä työhuoneen ovelta. - Jokaisella työntekijällä

			on oma kalenteri, johon merkitä ja aikatauluttaa omaa työtään ja tehtäviä.
AIKATAULU	Nimetään asiakkaiden nimeämien onnistumisten kerääminen ETT-tavoitteeksi helmikuun alusta alkaen.	Tammikuusta 2025 eteenpäin	Vuoden 2025 alusta alkaen.
VASTUUTUS	Attendo Mendiksen henkilökunta, asiakkaiden omaohjaajat.	Attendo Mendiksen henkilökunta, asiakkaiden omaohjaajat, Attendo-kodin johtaja.	Attendo Mendiksen työntekijät, tiimivastaava ja Attendo-kodin johtaja.
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			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			

VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
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	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi		27.12.2024	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

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

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

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus