



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



"Haluan seistä vihdoin omilla jaloillani"

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 Kauhajoki

Attendo-koti

Nimi Attendo Naava

Katuosoite Naavakuja 1

Postinumero 61800

Postitoimipaikka Kauhajoki

Esihenkilö Jenna Ikkeläjärvi

Puhelin 0405587420

Sähköposti jenna.ikkelajarvi@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille, 16 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

22.1.2018

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen palveluasuminen ja kotikuntoutus mielenterveysasiakkaille 8 + 20 asiakaspaikkaa.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

15.11.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimitustarvikkeet: Pamark Business Oy
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekeilta
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jenna Ikkelajärvi, jenna.ikkelajarvi@attendo.fi, 0405587420

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Attendo-kotimme omaavontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti nettisivuillamme (<https://www.attendo.fi/palvelumme/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/yksikot-mielenterveys/kauhajoki/attendo-naava/>) sekä yksikön eteisessä, ilmoitustaulun vieressä.

Laadittu pvm. 3.11.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät 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 Naava tarjoaa sekä ympärivuorokautista että yhteisöllistä palveluasumista mielenterveysasiakkaille. Ympärivuorokautisen Naavan puolella on 16 asiakaspaikkaa ja yhteisöllisen Naava Päivänsäteen puolella on 8 asiakasasuntoa ja yksi kokeiluasunto, jossa asiakkaan on mahdollisuus kokeilla vähemmän tuettua asumispalvelua ollessaan vielä virallisesti ympärivuorokautisen asumispalvelun asiakas. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella on päivätoimintatila, Päivänsäde, joka on auki maanantaista lauantaihin. Iltaisin ja sunnuntaisin Päivänsäteen asiakkaat voivat tulla tarvittaessa Naavaan tai palveluja voidaan toimittaa Päivänsäteen asiakkaan asuntoon. Attendo-kotimme tarjoaa myös kotikuntoutuskäyntejä keskustan alueelle asiakkaan itse vuokraamaan asuntoon.

Attendo-kodissamme tuetaan ja kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Ensisijaisesti siis ohjaamme, tuemme ja toimimme yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Toipumisorientaatiomallin mukaisesti kannustamme asiakasta itsenäiseen päätöksentekoon sekä herätelämme asiakasta pohtimaan omia viikoittaisia aikoja ja tavoitteita mahdollisimman omannäköisen elämän saavuttamiseksi ja mielekkään tekemisen löytämiseksi.

Asiakas kuvaili Naavaa näin: "Tää on hyvä paikka. Täällä on hyvää ruokaa ja puhdasta, aika usein on hyvää ruokaa. Saa käyrä kauppa ja saa käyrä kahvilla ABC:lla, kesällä saa käyrä jäätelöllä. Mua autetaan tääl kaikis asiois. Ja tottahan tääl muutaki hyvää on. Tääl on hyvä olla."

Ympärivuorokautisen asumisen puolella korostuu asiakkaiden avuntarve päivittäistoiminnoissa, kuten hygienianhoidossa. Vuonna 2024 RAI-mittariarvot kuvaavat asiakkaiden toimintakykyä seuraavalla tavalla:

- ABS (haastava käyttäytyminen, asteikko 0-12) mediaaniarvo 2
- CPS (kognitiomittari, asteikko 0-6) mediaaniarvo 2

-IHIER-C (arkisuoriutuminen, välinetoiminnot, viiden toiminnon suorituskykymittari, asteikko 0-6) mediaaniarvo 4

Yhteisöllisen asumisen puolella asiakkaat ovat päivittäistoiminnoissa omatoimisempia. Avuntarve yhteisöllisen asumisen asiakkailla on esimerkiksi asiointissa ja asioiden hoitamisessa, arkiaskareiden toteutumisessa sekä psykososiaalisessa ohjauksessa. Vuonna 2024 RAI-mittariarvot kuvaavat asiakkaiden toimintakykyä seuraavalla tavalla:

-ABS mediaaniarvo 0,5

-CPS mediaaniarvo 1

-IHIER-C mediaaniarvo 2.5

Yhteisöhoito näkyy Attendo-kodissamme selvimmin yhteisökokouksen muodossa. Sekä Naavan että Päivänsäteen puolella pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa käsitellään yhteisön ajankohtaisia asioita, suunnitellaan tulevan viikon ryhmätoimintaa ja tiedotetaan asioista. Yhteisökokoukseen osallistuvat kaikki paikalla olevat yhteisön jäsenet, niin henkilökunta kuin asiakkaat voinnin mukaan. Asiakkaita kannustetaan ottamaan vastuuta yhteisön asioista, ja yhteisökokouksissa sovitaan jokaiselle voinnin mukaan vastuutehtäviä, kuten roskienvientivuoro tai yhteisten tilojen siivousvuoroja. Asiakkaita kannustetaan toimimaan vertaistukena toisilleen. Attendo on kouluttanut mielenterveys- ja päihdekotien asiakkaista Komppis-kokemusasiantuntijoita, jotka toimivat perehdyttäjinä uusille asiakkaille, opiskelijoille ja työntekijöille. Naavasta ja Päivänsäteestä on molemmista yksi asiakas koulutautunut Komppikseksi, ja Komppikset ovatkin toimineet aktiivisesti roolissaan toivottaen yhteisön uusia jäseniä tervetulleeksi.

Asiakas kertoo yhteisökokouksesta: "Sielä keskustellaan mitä kaikille kuuluu ja kattotahan mitä ens viikolla yhres tehrään. Ja jos on jotain muuta asioita. Kaikki tulee paikalle, mut ei ketään pakoteta. Mullaki on joskus ollu vatta kipiä silloin, niin en oo silloin osallistunu."

Sekä Attendo Naavassa että Attendo Naava Päivänsäteessä toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa sovittua viikoittaista ryhmätoimintasuunnitelmaa. Näiden ryhmien tarkoitus on ennen kaikkea vahvistaa asiakkaiden voimavaroja ja toimintakykyä. Tämän hetken ryhmiä ovat muun muassa asiointiryhmät, NADA -korva-akupunktio ja yhteisökokoukset molemmilla puolilla, hyvän mielen ryhmä sekä ruokaryhmä.

Tiivistä yhteistyötä teemme myös alueen muiden Attendo-kotien kanssa, erityisesti Teuvan Attendo Tuokon kanssa. Yhdessä Attendo Tuokon kanssa suunnittelemme asiakkaillemme kausiin sidonnaisia tapahtumia (kesäolympialaiset, Halloween-juhlat) sekä vierailimme puolin ja toisin toistemme Attendo-kodeissa.

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-kodissamme arvostamme itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja sitä, että jokainen asiakas saa elää omanlaista elämää yhteisön yhdessä säädettyjen sääntöjen puitteissa. Naavaan ja Päivänsäteeseen tullessa aistitaan yleensä rentoa meininkiä, työntekijöiden hyvää yhteishenkeä sekä hyvyyden näkemistä kaikissa. Attendo-kodissamme koetaan myös ristiriitoihin puututtavan herkästi, joka tukee kaikkien yhteisön jäsenten hyvinvointia.

Kodissamme näkyy aito välittäminen asiakkaita kohtaan. Asiakashetkillä kuunnellaan asiakkaiden aikomukset /tavoitteet tulevaisuuden varalle ja pyritään tukemaan/ohjaamaan asiakasta näihin tavoitteisiin pääsyssä. Asiakkailla on nimetyt omaohjaajat, jotka käyvät asiakkaan kanssa näitä läpi viikoittaisilla asiakashetkillä. Sitoutumisesta kielii henkilökunnan vaihtuvuusluvut, jotka jo useamman vuoden ajan ovat olleet 0 prosenttia. Mitättömiin vaihtuvuuslukuihin vaikuttaa suuresti nuo aiemmin luetellut ilmapiiriin vaikuttavat tekijät. Henkilökunnan osaamista ja sen ylläpitoa tuetaan Attendon omien koulutuksien sekä ulkopuolisten koulutusten avulla. Attendolla johtamisen työkalu (MOTTI) auttaa seuraamaan henkilökunnan koulutusprosentteja sen hetken tärkeimmistä koulutuskokonaisuuksista.

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.

Attendo-kodillamme toimii ASKO-valmentajana Pauliina Mustonen. Vuonna 2024 ASKO-valmentaja on pitänyt henkilökunnalle kahdesti ASKO-keskustelun, joiden aiheita ovat olleet kohtaamiset, onnistumiset sekä Attendon palautekanavat. Vuoden viimeinen ASKO-keskustelu käydään yksikön kehittämispäivässä joulukuussa. Silloin keskustelunaiheena on "Matkalla kodiksi".

Keskusteluja käydään juuri kehittämispäivillä ja kuukausitiimeillä siksi, että mahdollisimman moni työntekijä pääsisi ottamaan osaa keskusteluun. ASKO-valmentajan antama keskustelunaihe ja tukikysymykset yleensä kirvoittavat työyhteisömme keskusteluun herkästi.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

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 asiakastyytyvyyttä 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
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 6.3.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 21.3.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

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

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

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

Esimerkkiteksti: Asukkaillamme 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, verkkosivuillamme 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 sosiaaliasiavastaavaan.

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 kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Esihenkilö pyytää työntekijälle oikeuden Attendo-kodin IMS-kansioon. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä

Poikkeamaraportit käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta viikkokirjeessään. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa.

Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

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 arviointijankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

Attendo Naavan toimintamalli muutoksien tiedottamiseksi:

- Henkilökuntaa tiedotetaan henkilöstön viikko- ja kuukausitiimeillä sekä tiimin koosteena lähetetyn viikkokirjeen kautta. Viikkokirjeen liitteenä on lisäksi tiimipalaverimuistio. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen. Tarpeen mukaan tiedotamme henkilökohtaisesti.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti, asiakashetkillä, yhteisökokouksilla ja/tai jakamalla erillinen tiedote.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100%

Hyvinvointialue edellyttää, että kodilla tehdään säännöllisesti asiakkaan kokonaistilanteen arviointi. Kodillamme on käytössä RAI-arviointi, joka tehdään asiakkaan kanssa vähintään kuuden kuukauden välein tai useammin, jos asiakkaan toimintakyky tai terveydentila olennaisesti muuttuu. Lisäksi 65 vuotta täyttäneille tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä ravitsemustilan arviointi MNA. RAI-arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa, ja kaikki arviointeja toteuttavat työntekijät ovat käyneet Attendon RAI-perhehdytyksen kokonaisuudessaan sekä osallistuneet vaadittuihin RAI-koulutuksiin. Näin varmistamme arviointien luotettavuuden ja vertailukelpoisuuden.

Attendo-kotimme geronomi tekee asiakkaille tarvittaessa MMSE-muistitestin tai laajemman CERAD-muistitestin.

Kuukausittain mitataan jokaisen asiakkaan paino, verenpaine ja paastoverensokeri. Mittaustuloksia seurataan kodilla ja jos poikkeavaa havaitaan, konsultoidaan terveydenhuoltoa.

Kodillamme ei ole käytössä muita suunnitelmia asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman lisäksi.

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.

Päivitetty asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat ja niihin kirjatut tavoitteet sekä keinot käydään viikkotiimeillä läpi. Lisäksi Attendo-kodin johtaja kirjaa viikkokirjeeseen tiedon siitä, kenen asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat on tällä viikolla läpikäyty. Näin hoitotyöhön osallistuvat työntekijät tietävät priorisoida kyseisten asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien läpikäynnin. Jokaisen hoitotyöhön osallistuvan työntekijän tulee tietää kodissa asuvien asiakkaiden tavoitteet ja keinot tavoitteen mahdollistamiseksi, jotta arjen tekeminen ja päivittäiskirjaaminen olisi asiakkaan tavoitteiden mukaista. Asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat löytyvät Hilkka-asiakastietojärjestelmästä asiakkaan sivulta kohdasta "Suunnitelma".

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 itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Kunnioitetaan asiakkaan omia toiveita liittyen arkiaskareisiin ja päivien kulkuun.

Asiakas on mukana verkostopalavereissa, toteuttamissuunnitelman teossa, RAI-arvioinnin teossa ja vähintään kerran viikossa kirjataan asiakkaasta yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaajat ovat omien asiakkaidensa aktiivisia asioiden ajajia. Säännölliset yksilölliset keskusteluhetket rakentavat luottamusta. Haastavissa tilanteissa edetään mahdollisimman pienin askelin. Esimerkiksi ainoa tavoite voi olla vuorokausirytmien palauttaminen. Kun se on saatu toimimaan, voidaan tavoitella vaikkapa säännöllistä pyykinpesua ohjatusti tai omatoimisesti. Voinnin tasaantuessa lisätään vastuuta ja toimintoja yhdessä asiakkaan kanssa. Jos tulee takapakkia, kevennetään tavoitteita ja pidetään huomio toivossa ja pienissä onnistumisen hetkissä. Tavoitteemme on rohkaista asiakasta yrittämään.

Kaikilta asukkailta edellytetään sitoutumista lääkehoitoon ja väkivallattomuuteen.

Tavoitteellisissa asiakashetkissä asiakas arvioi tilannettaan viikoittain yhdessä omaohjaajan kanssa. Jos näkemykset poikkeavat toisistaan, kumpikin näkemys kirjataan niin kuin asian esittänyt sen kertoo ja kokee. Toiminnassa panostamme ennakointiin ja ennalta sopimiseen. Esimerkiksi tavoitteelliset asiakashetket sovitaan aina viikkoa aiemmin. Asiakas pohtii viikoittain omaa toimintaansa; omia vahvuuksiaan ja tavoitteitaan. Asiakkaalla on aina oikeus tulla kuulluksi ja mielipide kerrotuksi, vaikka hänen tahtoaan ei sillä hetkellä voisi toteuttaa.

Yhteisökokouksissa käsitellään asiakkaiden esille tuomia asioita, tarjolla olevia ryhmiä ja toimintoja, asiakas- ja henkilökuntamuutoksia, jaetaan yhteisiä viikkotehtäviä ja huomioidaan jokainen osallistuja kysymällä mitä kuuluu. Yhteisökokouksiin osallistuminen on vapaaehtoista. Kokouksista kirjataan muistio ja se on asiakkaiden luettavissa yhteisissä tiloissa. Asiakkaat voivat toimia puheenjohtajan tai sihteerin roolissa.

Usein asiakkaan voi olla vaikea tuoda esille omia toiveitaan erinäisistä syistä. Naavassa ja Päivänsäteessä käytämme toiveiden selvittämisen apuna mm. unelmakarttatyöskentelyä, palautelaatikkoa, erilaisia keskustelukortteja tai lomakkeita, ja panostamme luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntymiseen.

Läheisiin ollaan säännöllisesti yhteydessä ennalta selvitettyjen toiveiden pohjalta, eli kuinka usein ja millä tavalla läheiset haluavat, että ollaan yhteydessä ja haluaako asiakas, että läheisiin ollaan yhteydessä.

Asiakas kuvaili, miten itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja sen toteutumista varmistetaan Naavassa ja

Päivänsäteessä: "Olemalla elämässä mukana. Minun henkilökohtaisessa elämässä te olette minun apulaisia. Te otatte hyvin huomioon itsemääräämisoikeuden tukemalla meitä."

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

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

Tällä hetkellä Attendo Naavassa ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

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.

Tällä hetkellä Attendo Naavassa ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

Jos asiakkaan fyysinen vointi kuitenkin heikkenee merkittävästi ja pelko sängystä tipahtamisesta on, hankitaan laitalupa turvaamaan asiakkaan öitä. Rajoittamistoimenpiteen alkaessa, sen aikana sekä sen jälkeen kysellään asiakkaan omaa mielipidettä/suostumusta rajoittamistoimenpiteeseen. Rajoittamistoimenpiteestä kirjataan asiakkaan tietoihin seuraavat: Mikä rajoittamistoimenpide on käytössä, milloin rajoittaminen alkoi/loppui, asiakkaan suostumus rajoittamistoimenpidettä kohtaan sekä rajoittamisen kesto.

Öisin yököet kiertävät säännöllisesti kahdesti tarkastamassa asiakkaan voinnin ja tekevät kierrolta kirjauksen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverissa. Saatu palautte lähetetään keskistetysti Attendo-kodin työntekijöillä asiakastietojärjestelmän viestitoiminnan kautta sekä kirjataan AddSystems-järjestelmään. Palautteet käsitellään Naavan kuukausitiimipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakkailla ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Kaiken palautteen otamme lahjana.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: cNPS 41, vastaajamäärä 17

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: rNPS 73, vastaajamäärä 11

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

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

Attendo kodin esihenkilö:

Jenna Ikkeläjarvi, jenna.ikkelajarvi@attendo.fi, 0405587420

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamista palveluista

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo-kotiimme on laadittu viikoittainen ryhmätoimintasuunnitelma, jota käydään läpi viikon yhteisökokouksissa (Päivänsäteessä tiistaisin, Naavassa keskiviikkoisin). Tavoitteellisilla asiakashetkillä tehdään henkilökohtainen viikko-ohjelma, merkataan asiakkaan kalenteriin tärkeät menot ja tapahtumat, keskustellaan asiakkaan kanssa menneestä viikosta ja kirjataan asiakkaan näkemys omasta tilanteesta päivittäiskirjauksen yhteyteen niin kuin asiakas asian esittää. Asiakkaiden ajan käytön suunnittelua, hahmottamista ja valmistautumista erilaisiin toimintoihin helpotetaan sopimalla asioista hyvissä ajoin. Esimerkiksi asiakashetkille sovitaan aina seuraava päivä ja aika edellisen hetken päätteeksi.

Yhteistyö läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa perustuu avoimuuteen ja säännölliseen yhteydenpitoon. Asiakkaita kannustetaan olemaan yhteydessä läheisiinsä säännöllisesti. Kahdesti vuodessa yksikössä järjestetään läheisten tapahtuma, johon asiakkaat saava itse päättää kutsuttavat läheisensä.

Olemme aloittaneet syksyllä 2024 Attendo-kodissamme myös työosuusrahatoiminnan, joka kannustaa asiakkaita osallistumaan päivittäin työosuusrahatoiminnan mukaiseen toimintaan. Tämän avulla asiakas voi kerätä itselleen hieman ylimääräistä käyttörahaa (max. 12e/vrk). Työosuusrahatoiminta on yksiköissämme esimerkiksi erilaisia avustavia kotitöitä: tiskien laittoa, kuormien purkua, pieniä maalaustöitä yms.

Omaohjaajat ovat asiakkaan asianajajia, jotka pohtivat asiakkaan aikoja, tavoitteita ja unelmia yhdessä asiakkaan kanssa. He tekevät asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman ja esittelevät sen henkilökuntapalaverissa muulle työryhmälle. Omaohjaajat varmistavat, että toteuttamissuunnitelman tavoitteet näkyvät arjessa ja vähintään viikoittaisissa kirjauksissa.

Sairaanhoitaja tekee moniammatillista yhteistyötä sekä kuuntelee, ohjaa ja antaa asiakkaalle riittävästi tietoa hänen sairauksiinsa ja lääkehoitoonsa liittyen. Tarvittaessa sairaanhoitaja vie asiakkaan viestiä eteenpäin lääkäriille ym. tarpeellisille tahoille asiakkaan terveydentilaan liittyen. Sosionomi vastaa yksikön sosiaalietuuksista sekä järjestää ja osallistuu verkostopalaveriin sosiaalitoimen ym. sidosryhmien kanssa. Ohjaajat suunnittelevat ja pitävät erilaisia ryhmiä, tukevat asiakasta arjen toimissa yksilöllisen tarpeen mukaan, järjestävät omaohjaajamallin mukaisia hetkiä, kuuntelevat asiakkaiden toiveita ja tarjoavat mahdollisuuksia osallistua.

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

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan ryhmätoimintaan muiden kanssa. Yhteisökokouksissa asiakkaiden kanssa sovittu ryhmätoimintasuunnitelma on nähtävillä eteisen ilmoitustaululla sekä Naavassa että Päivänsäteessä. Naavassa ryhmätoimintaryhmiä ovat asiantiryhmät, elämäntaparyhmä, NADA -korva-akupunktioryhmä, hyvän mielen ryhmä sekä toiveryhmä. Päivänsäteessä ryhmiä ovat asiantiryhmät, NADA -korva-akupunktioryhmä, liikuntaryhmä, ruokaryhmä sekä sosiaalisen kanssakäymisen ryhmä.

Asiakkaiden toiveesta järjestämme usein retkiä myös kodin ulkopuolelle. Erityisesti laavuretket ovat asiakkaiden suosiossa ja näihin lähdemmekin monesti kuukausittain. Myös suurempia retkiä on toivottu ja

toteutettu. Esimerkiksi kesällä 2024 reissulle haluavat asiakkaat pääsivät Vaasa-Uumaja-Vaasa -risteilylle. Ryhmätoiminnan, ulkoilun sekä virkistystoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin ja kehittämiskohtien apuvälineenä.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo-kotimme keittiö toimii Attendo Tamminiityn satelliittikeittiönä. Attendo Tamminiitty toimittaa lounaan arkinen lämpimänä ja päivälliset sekä viikonlopun ruoat lämmitysvalmiina. Aamupala ja iltapala valmistetaan ympärivuorokautisen Naavan puolella ohjaajien toimesta. Aamupala on kodissamme tarjolla klo 6-8.30, lounas klo 11.15-11.45, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen klo 16-16.30 ja iltapala klo 19-19.15. Yököltä on mahdollista saada yöpalaksi näkkileipää tai hedelmiä alkuyöstä, mikäli asiakkailla on vielä nälkä. Joka kuukauden viimeinen torstai vietetään toiveruokapäivää, johon yhteisökokouksessa on kysytty asiakkaiden toiveita.

Yhteisöllisen asumisen puolella Päivänsäteessä on tarjolla edellä mainittuihin aikoihin lounas ja päiväkahvi. Asiakkaat voivat halutessaan käydä ruokailemassa myös päivän muut ateriat Naavan puolella. Lauantaisin Päivänsäteessä on ruokaryhmän valmistama lounas.

Molemmissa yksiköissä ruoka laitetaan mittausten jälkeen esille, josta asiakkaat saavat itse annostella ruoan lautaselleen.

Ruokien hävikkiä mittaamme punnitsemalla ylijäämäksi jääneen ruoan sekä lautasella palautetun ruoan.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

27.12.2023.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteiden 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 suositaan.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

Asiakkaita muistutetaan käsien pesusta aina ennen ruoan ottamista, sillä hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asiakaskohtaisissa toteuttamissuunnitelmissa on käyty läpi myös hygieniatasoa ja sitä, mikäli hygieniatason parantaminen on tavoitteena. Myös keinoja parempaan hygieniatasoon on toteuttamissuunnitelmissa pohdittu yhdessä asiakkaan kanssa. Hygieniatason ylläpidosta ohjataan, neuvotaan ja autetaan asiakkaita.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 6.2.2024

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.

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian toteutumista seurataan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Päivittäin hygieniaan kiinnitetään huomiota työryhmän tasolta ja kirjataan huomioita Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa hygienianhoitoon annetaan ohjausta ja avustusta. Ruokailuun tullessa asiakkaita muistutetaan pesemään aina ensin kädet. Yhteisökokouksissa muistutamme etenkin flunssakausina hyvän käsihygienian tärkeydestä.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Naavassa palvelukotiavustajamme Mira Franttila siivoaa niiden asiakkaiden huoneet, jotka eivät itse joko psyykkisen tai fyysisen voinnin vuoksi pysty ohjatusti tai itsenäisesti huonettaan siivoamaan.

Päivänsäteessä asiakkaiden asuntoja siivotaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tai viikoittaisella asiakashetkellä nousseiden tavoitteiden mukaisesti. Joillakin asiakkailla käy säännöllisesti siivoaja, jotkut siivoavat itsenäisesti ja toisten siivous tapahtuu ohjatusti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Naavan puolella palvelukotiavustajamme Mira Franttila on tehnyt viikoittaisen lukujärjestyksen, jota noudattaen käy yhteiset tilat joka viikko läpi. Tilat, joissa oleillaan enemmän tai syödään, Mira siivoaa päivittäin. Naavan yhteisökokouksissa nostetaan puheenaiheeksi aina myös yhteisten tilojen siivoukset ja asiakkaiden osallistuminen yhteisön jäsenenä toimintaan, mutta osallistujia siivoustöihin on yleensä vain vähän, jos yhtäkään.

Päivänsäteen puolella on kalenteriin merkityt siivouspäivät. Asiakkailla on omat vastuuvuorot, jolloin siivouksen vastuuvuorolainen auttaa ohjaajaa päivätoimintatilan siivouksessa.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Attendo-kodillamme sekä Naavassa että Päivänsäteessä on yhteiskäyttöön tarkoitettut pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Asiakkaat voivat toimintakykynsä mukaan hoitaa pyykkihuoltoa itsenäisesti, ohjatusti tai avustetusti. Päivänsäteen puolella asiakasasuntoihin on mahdollista asiakkaan asennuttaa myös oma pyykkikone pesuhuoneeseen.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendo Naavan oma henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asiakkaidemme vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna keittiön eteishyllyllä.

VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Katja Latvala p. 040 1972771, katja.latvala@hyvaep.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Ruokailutilamme yhteydessä on käsienpesuallas ja saippuaa, jossa sekä asiakkaat että vierailijat voivat pestä kätensä. Vierailijoita varten on varattu käsihuuhdepullo myös Attendo-kodin eteistilaan.

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 Kauhajoen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus tai erikoissairanhoidon hoitokontakti, esimerkiksi psykiatrinen poliklinikka. Jos asiakas on ulkopaikkakuntalainen, täytetään hänen kanssaan usein terveyskeskuksen vaihto -lomake, perusterveydenhuollon palvelut siirtyvät Kauhajoen terveyskeskukseen.

Lisäksi yksikössä on käytössä kiireettömissä sairaanhoidollisissa asioissa sairaanhoitajakonsultaationumero. Numerosta tavoittaa terveyskeskuksen sairaanhoitajan arkisin klo 10-11. Häneen ollaan yhteydessä esimerkiksi verikoelähteistä, -vastauksista, ajanvarauksia tehdessä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Ensisijaisesti otetaan yhteyttä Kauhajoen terveyskeskuksen päivystykseen ma-su klo 8-22. Muina aikoina päivystää Seinäjoen keskussairaalaan yhteispäivystys klo 22-08. Asiakkaan mukaan annetaan asiakastietojärjestelmästä tulostettava sh-lähete, joka kirjataan tarvittavilta osin.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitto 112, josta saat lisäohjeita.

Kodillamme on laadittu kuoleman sattuessa -toimintaohje, joka löytyy www.attendo.ims.fi (Attendo Naava -> Attendo Naava Työohjeet -> Turvallisuus). Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan IMS:iin omilla käyttäjätunnuksillaan. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kerran kuukaudessa tai yksilöllisen tarpeen mukaan useammin seurataan asukkaan painoa, verensokeria ja verenpainetta. Lisäksi yksilöllisen tarpeen mukaan voidaan erilaisien kyselylomakkeiden avulla seurata esimerkiksi mielialaa, muistitoimintoja, päihteiden käyttöä. Päihteiden käyttöä voimme seurata myös puhallutuksin. Tarkempaa selvitystä varten olemme yhteydessä lääkäriin.

Sairanhoitaja on päävastuussa lääkehoidon ja terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamisesta yksikössä. Jokaisen ohjaajan velvollisuus on tarkkailla asiakkaiden vointia ja kirjata ja raportoida asiasta eteenpäin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikkömme sairaanhoitaja Merja Reponen yhdessä koko hoitohenkilökunnan kanssa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan

lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyyseistä 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 lääkevastuushenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä: IMS:ssä sekä ohjaajien toimistossa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 4.11.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Merja Reponen, sairaanhoitaja

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?

Attendo Naavassa tai Päivänsäteen päivätoimintatilassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

Sosiaalihuollon toimijoita pidämme selvillä yhteisten asiakkaiden kanssa usein salatulla sähköpostilla tai soittamalla.

Terveydenhuollon ei-kiireellisiin palveluihin meillä on käytössä sairaanhoitajakonsultaationumero, josta terveyskeskuksen hoitajan tavoittaa arkisin klo 10-11.

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. Attendo Naavan ohjaajat ovat käyneet myös MAPA-koulutuksen. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden

toimintaohjeistuksiin.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä. Kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista FimX:n sähköisen huoltopyyntölomakkeen kautta.

Työsuojeluvaltuutettu Teija Riihimäki (tiistaisin klo 12-14 ja torstaisin klo 10-12, puh. 041 7322314) ja varavaltuutettu Mari Järvinen työskentelevät Attendo Tuokosta käsin

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	16.5.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	Kevät 2024 / Tulossa keväällä 2025
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	4.2.2022
Palotarkastus on toteutunut:	31.5.2024

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.

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas ympärivuorokautisella puolella sekä 0,23 tt/asiakas yhteisöllisen puolella.
- Kodin esihenkilö on Jenna Ikkeläjärvi, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).
- Kodillamme on 16 + 8 asiakaspaikkaa.

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä sosionomi
 - 1 sairaanhoitaja
 - 1 geronomi
 - 10 vakituista lähihoitajaa (kahdella 50% osa-aikainen sopimus, yksi työntekijä kahden yksikön välinen työntekijä)
 - keikkalaisina lähihoitajia sekä sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijoita.
- Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:
- 1 palvelukotiavustaja

Attendo Naavaan otetaan säännöllisesti myös alan opiskelijoita, joita ei lasketa mitoitukseen.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7–14.40 (välitön hoitotyö)
- Sosionomi klo 8–15.40 (välitön hoitotyö)

- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 7.50-15.30 Päivänsäde (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13.20–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (20) (välitön hoitotyö)
- Palvelukotivastustaja klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 7(8)–14.30 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja Päivänsäde klo 8-14 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 14–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (20) (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta oman työaikansa puitteissa. Jos sijaistarve ilmenee illalle, yölle tai viikonlopuille, tulee yksikössä työskentelevän ohjaajan ryhtyä toimiin sijaisen hankkimiselle puuttuvaan vuoroon. Esihenkilön loma-aikana sijaishankinnasta vastaa yksikön tiiminvetäjä yhdessä vastinpari johtajan kanssa.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Organisaatiossamme on erilliset toimintaohjeet tilanteisiin, jossa tulee varmistaa työntekijöiden riittävä kielitaito.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella ympärivuorokautisen asiakkaalla on käytössä oma huone 20m², jossa on oma wc/suihkutila. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella luhtitaloasunnot ovat kaksioita, kooltaan 48-58m². Asiakkaan toiveen mukaan huone voi olla joko valmiiksi peruskalustettu palvelukuvauksen sopimuksen mukaisesti (sänky sekä kolme tasoa, jolla voi istua tai säilyttää tavaroita) tai asiakas voi kalustaa huoneen omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Omaa huonetta saa sisustaa haluttuun tyyliin. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa.

Yhteiskäytössä olevia tiloja ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella ovat; ruokailutila, oleskelutila, olohuone, opetuskeittiö, yhteinen sauna/suihkutila, laitoskeittiö, siivouskomero ja pyykkitupa. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella sijaitsee yhdessä asunnossa Päivätoimintatila Päivänsäde, joka on tarkoitettu yhteisöllisen asumisen asiakkaiden yhteiseksi tilaksi. Tilassa tapahtuu ruokailut, ryhmätoimintoja, lääkehoitoa sekä pyykkihuoltoa. Lisäksi taloyhtiössä on erillinen yhteinen pyykkitupa. Osa tiloista on lukittuja esimerkiksi pesuaineiden tms. säilytyksen takia. Ohjaaja päästää asiakkaan tiloihin tarpeen mukaan ja valvoo toimintaa. Asumistiloissa korostuu kodinomaisuus sekä asiakkaiden mieltymysten ja tarpeiden huomioiminen. Viime syksynä järjestelimme asiakkaiden toiveesta Naavan toiseen olohuoneeseen myös television, jotta tv:stä voidaan katsoa eri ohjelmia samaan aikaan. Iltaisin ja sunnuntaisin yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaat saavat tulla vapaasti Naavan puolelle viettämään aikaa.

Naavassa asuintilat ovat esteettömiä. Päivänsäteen asunnoissa pystyy liikkumaan rollaattorilla, mutta WC-tiloihin mentäessä on vastassa kynnyks. Lisäksi osa Päivänsäteen asunnoista on luhtitalon toisessa kerroksessa. Asunnoissa ei ole käytössä hissiä.

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

Pihapiirit muodostuvat asfaltoidusta alueesta sekä nurmialueista. Pihalla on penkkejä sekä istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Päivänsäteessä liikkumiseen kannattaa kiinnittää erityistä tarkkuutta etenkin talviliukkailla, pihan alavan muodon vuoksi. Sekä Naavassa että Päivänsäteessä parkkipaikka ja autoliikenne eivät häiritse pihalla oleilua. Naavan takapihalla on iso terassi ja tupakointikatos. Pihojen turvallisuudessa otetaan huomioon vuodenaajat (valot, hiekoitus ja lumenluonti).

Naava ja Päivänsäteen yhteisöllinen asuminen sijaitsevat Kalkunmäen asuntoalueella, 3km päässä Kauhajoen keskustan palveluista. Yksikön läheisyydessä on hyvät mahdollisuudet ulkoiluun erilaisissa maastoissa. Naavan ja Päivänsäteen yhteiskäytössä on auto, jonka kyydissä asiakkaiden on mahdollista

päästä asiointikäynneille useamman kerran viikossa.

Naava ja Päivänsäteen yhteisöllinen asuminen sijaitsevat Kalkunmäen asuntoalueella 3km päässä Kauhajoen keskustan palveluista. Yksikön läheisyydessä on hyvät mahdollisuudet ulkoiluun erilaisissa maastoissa. Naavan ja Päivänsäteen yhteiskäytössä on auto, jonka kyydissä asiakkaiden on mahdollista päästä asiointikäynneille useamman kerran viikossa.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Easy Palvelut Oy, jonka yhteystiedot löytyvät heidän nettisivuiltaan <https://www.easypalvelut.fi/yhteystiedot/>.

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 korjauksia 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?

Ympäri vuorokautisen kotimme ovet toimivat sähkölukkoilla, joten jokaisella asiakkaalla on kulkuläpyskä, jolla ovista pääsee kulkemaan. Asiakkaiden kulkuläpyskät on ajastettu siten, että yöaikaan kulkuläpyskät eivät toimi. Yöaikaan yökkö päästää asiakkaan pyynnöstä pihalle ja sisälle. Vierailijat voivat tullessaan soittaa pääoven vieressä sijaitsevaa ovikelloa tai pyytää etukäteen asiakkaana olevaa läheistään avaamaan ovea tiettyyn aikaan.

Yhteisöllisen puolella asiakasasunnoissa on käytössä sähkölukko ulko-ovessa ja asiakkaalla oma avain. Myös ohjaaja pääsee tarpeen vaatiessa omalla avaimellaan asiakkaan asuntoon. Yhteisöllisen asumisen asunnoissa sekä päivätoimintatila Päivänsäteessä on käytössä palovaroittimet sekä alkusammutuskalustoa (sammutuspeite).

Ympäri vuorokautisen puolella on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto sekä ohjaajien turvahälytysnapit. Kameravalvontaa kodillamme ei ole.

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

Attendo-kodissamme asiakkailla on yhteiskäytössä tabletti sekä kirkasvalolamppu. Attendo-kodissamme ei ole käytössä asiakkailla turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Attendo-kodissamme ei ole käytössä asiakkailla turva- ja kutsulaitteita.

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 lääkitäviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitäviksi laitteista annetussa laissa.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitäviksi 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 lääkitäviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Attendo-kodissamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa yhdessä asiakkaan ja työryhmän kanssa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen apuväline tarpeesta. Attendo-kodin työntekijät perehdytetään käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja

laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu tästä on kodin 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

Merja Reponen, 044 494 2622, merja.reponen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät, ajankohtaiset ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjausten tulee pohjautua asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa määriteltyihin tavoitteisiin.

Henkilöstömme on käynyt VALO:ssa "Laadukas kirjaaminen" -kurssin sekä kirjaamiskouluttajan järjestämän 2,5 tunnin mittaisen kirjaamiskoulutuksen.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakasta voi osallistuttaa kirjaamiseen päivittäin, mutta vähintään kerran viikossa asiakashetken yhteydessä tehtävään kirjaukseen asiakas osallistuu.

Kirjaamisen laatua ja sisältöä kodillamme seuraa säännöllisesti esihenkilö ja laatukoordinaattori. Jokaisen työntekijän velvollisuus on kuitenkin puuttua kirjaamisen laatuun, jos huomaa kirjauksissa epäkohtia.

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

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

Esimerkkiteksti: Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: xx.xx.20xx (käy tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

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

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 työsuhteen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa työsuhteessa

olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

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 TYÖHYNVointi
TAVOITE	Asiakkaiden hallinnantunteen, toiveikkuuden ja osallisuuden kokemuksen lisääminen.	Läheisten osallisuudentunteen voimistaminen. Otetaan myös läheiset huomioon. Läheistyytyväisyyskyselyt ulosten saaminen vuonna 2024.	Tiedonkulun parantuminen työyhteisössä.
TOIMENPITEET	Ryhmätoimintojen kehittäminen sekä Naavassa että Päivänsäteessä.	Läheisyhteydenpito säännölliseksi osaksi arkea.	Viikkotiimit ja -kirjeet, kuukausitiimit. Oman työn organisointi, jotta lukukuitattavat tulee luetuksi.
AIKATAULU	Vuoden 2024 aikana.	Vuoden 2024 aikana.	Heti ja vuoden 2024 aikana.
VASTUUTUS	Yksikön työntekijät ja esihenkilö.	Yksikön esihenkilö ja työntekijät.	Yksikön työntekijät ja esihenkilö.
VÄLIARVIOINTI	Naavan ryhmätoimintasuunnitelma vaatii edelleen huomiota.	Läheisyhteydenpito ollut säännöllisempää läheiskirjeiden ja arkisten yhteydenottojen myötä.	Viikko- ja kuukausitiimeihin sekä yksikönjohtajan viikkokirjeeseen ollaan tyytyväisiä. Lukukuittauksia työntekijöiltä vielä IMS:stä puuttuu.

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.
---	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Turvallisuus -Yksikössä asiakkaita, jotka polttelevat huoneessaan.	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Uhka- ja väkivaltilanteet -Fyysisen väkival- lan uhka, asiakas- turvallisuuden vaa- rantuminen. Väki-vallan uhkaa tällä hetkellä aiheuttavat tietyt asiakkaat	Asiakkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asiakkaan vastaanotto - Puutteellinen informaatio asiakkaan muuttaessa yksikköön.
T	2	2	1
S	2	1	1
R	3	2	1
Toimenpide ja kustannusarvio	Yksikön sisällä polttaminen kiellettyä. Yksikössä ei käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Muistutetaan sisällä tupakoivia asiakkaita yksikön säännöistä, puututaan kehotuksin sisällä poltteluun ja muistutetaan pihalla olevasta tupakointipaikasta.	Asiakkaiden psyykkisen voinnin seuranta ja ennakointi. Hälynapit käytössä vuorossa olevilla ohjaajilla ja niitä myös tarvittaessa matalallakin kynnyksellä käytetään.	Esitietojen perusteellinen kysely, avoin yhteistyö lähettävän tahon ja tilaaja-asiakkaan kanssa.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Aina uuden asiakkaan muuttaessa.

Vastuuhenkilö	Yksikön koko henkilökunta	Vuorossa olevat työntekijät ja esihenkilö	Esihenkilö ja arkivastaava
VÄLIARVIOINTI	<p>14.10.2024</p> <p>Riskiluokka pysynyt ennallaan tai jopa hieman suurentunut. Polttelevien asiakkaiden huoneisiin on asennettu paloilmointitaulu- ja sprinklerijärjestelmän lisäksi paristokäyttöiset palovaroittimet. Huoneessaan aika ajoin polttelevia asiakkaita tällä hetkellä 3 kpl. Tunnistamme riskit, jotka asiakkaista huoneessaan saattavat poltella ja tätä käydään säännöllisesti läpi yksittäin asiakkaan kanssa sekä yhteisökokouksissa keskustellen. Keskusteluissa painoarvoisesti turvallisuus - näkökulmassa. Asiakashetkillä voisi ottaa asiakkaiden kanssa puheeksi, jos haluaisivat jättää tupakat yösäilöön ohjaajille, josta saavat tupakan halutessaan ja päästetään sitten ulos tupakoimaan.</p>	<p>14.10.2024</p> <p>Välivallan uhka säilynyt yksikössä entisellään, joskin tilanteita on ollut kesällä harvemmin. Syksyn aikana kahden asiakkaan aiheuttamat uhka- ja väkivaltatilanteet jälleen lisääntyneet. Alkukevästä Naavasta muuttanut pois asiakas, joka aiheutti uhka- ja väkivaltatilanteita usein. Hälynapit vuorossa olevilla ohjaajilla käytössä ja niitä osataan käyttää. Petäjäkujalle hälynappijärjestelyä jälleen vartiointipalvelulta kysytty. Tämä vielä kesken - vastausta vartiointiyrityksestä odotellaan.</p>	<p>14.10.2024</p> <p>Riski pienentynyt tai pysynyt ennallaan. Yksikköön muuttavan asiakkaan tietoja kysely perusteellisemmin. Näitä käyty työyhteisössä läpi viikko- tai kuukausitiimillä jo mahdollisesti ennen asiakkaan muuttoa yksikköön.</p>
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Psykososiaalinen kuormitus: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaskunnasta johtuvista syistä.	Psykososiaalinen kuormitus: Yksintyöskentely Päivänsäteessä, puuttuvat hälynapit	Fysikaaliset vaaratekijät: Ilma epäpuhdasta ajoittain asiakkaiden polteltua asunnoissaan. Puheenaiheeksi nousut myös yksikön sisäilma, jonka puhtaudesta epäilyjä.
T	2	3	2
S	2	2	1

R	3	4	2
Toimenpide kustannusarvio	ja Ennakoidaan asiakkaiden terveydentilaa ja vointia. Uuden asiakkaan muuttaessa tarkka alkukysely lähettävältä taholta. Hälynäpiti Naavassa käytössä jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä. Vartiointifirma luotettava. Työterveyshuollon palvelujen läpikäyminen vatu-keskusteluissa.	Hälyratkaisun selvittäminen ja loppuunsaattaminen Päivänsäteessä. Vartiointiyrityksiltä viime vuonna tarjouksia kysytyä paikantavasta hälynäpitiä. Tällaista heillä ei kuitenkaan ole Petäjäkujalle tarjota. Pohdittava, mikä olisi seuraavaksi paras ratkaisu tähän riskiin.	Asiakkaiden jatkuva muistutus sisällä polttamisen kiellosta asiakas- ja työturvallisuuden näkökulmasta. Työntekijät nostaneet esille parin vuoden takaisin tilanteen, jossa välikattoon käyty ruiskuttamassa jotain ainetta. Pohtivat, miksi ja mitä ainetta välikattoon on ruiskutettu. Selvitetään tätä.
Aikataulu	Jatkuva	Kevät 2024	Jatkuva/Vuosi 2024
Vastuuhenkilö	Yksikönjohtaja ja työntekijät	Yksikönjohtaja	Yksikönjohtaja ja työntekijät
VÄLIARVIOINTI	28.10.2024 Uhka- ja väkivaltatilanteita syksyn mittaan enenevässä määrin ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella. Hälynäpiti kuitenkin ohjaajilla käytössä. Lisäksi vartiointifirmasta käydään joka yö tsekkauksia yksikössä. Vatu-keskusteluissa on yksilöllisesti pohdittu työterveyshuollon palveluita ja sitä, mikä palvelisi työntekijän tarpeita parhaiten.	28.10.2024 Petäjäkujan yhteisölliseen asumiseen hälynäpitiä tarjota paikantavaa hälynäpitiä. Vastausta vartiointifirmalta vielä odotetaan. Päivänsäteessä nyt asiakasmäärän lisääntyessä ollut 3-4 päivänä viikosta kaksi työntekijää. Tämä vähentää työntekijän psykososiaalista kuormitusta. Näin ohjaaja Naavassa tietäisi alkaa kyselemään, mikä käynnin loppumiskuitausta ei alkaisi näkymään.	28.10.2024 Tiettyt asiakkaat (3kpl) polttelee edelleen aika ajoin omissa huoneissaan ympärivuorokautisen asumispalvelun puolella. Työyhteisö joutuu siis passiivisen tupakoinnin kohteeksi lähes vuoroittain. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella tällaista ongelmaa ei ole. Asiakkaat käyvät tupakoimassa ulkona. Asiakkaita muistutetaan jatkuvasti asiakashetkillä, yhteisökokouksissa sekä tilanteen tullen paloturvallisuusriskistä, jonka sisällä polttelu aiheuttaa. Näiden tiettyjen asiakkaiden huoneisiin normaalit palovaroittimet myös asennettu ehkäisemään sisällä polttelua. Tämä ollut tuloksetonta, sillä palovaroittimet eivät tupakansavuun ole reagoineet. Iv-kanavien nuohous suoritettu syksyllä 2023. Terveysturvallisuuslainmukainen tarkastus yksikköön

			tehty tammikuussa 2024. Lämpötila erityisesti ohjaajien toimistossa ollut tavoitetasoa korkeampi. Tuolloin olleet kovat pakkaset, jolloin ilmanvaihto ei ole ehtinyt reagoimaan muuttuneeseen ulkoilmaan. Toimisto pieni ja siellä yleensä useampi ihminen samaan aikaan. Toimiston ilmanvaihto suunniteltu yhdelle henkilölle kerralla. Pikkukeittiöön asennettu kesällä 2024 parempi ilmavaihtoputki, sillä pikkukeittiössä ilmanvaihto oli alkujaan suunniteltu myös vain yhdelle henkilölle.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.	Loppuarviointi vielä kesken.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	41
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	73
Sisäinen auditointi		30.4.2024	
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 		Kaikki kunnossa 78 % Kehityskohde 10 % Poikkeama 13 % Vakava poikkeama 0 %	
Lääkepoikkeamat, kpl		Q1/2024: 3 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Antotarkastuksen tärkeydestä muistuttaminen. Nämä poikkeamat liittyneet jokainen jotenkin antotarkastuksen sivuuttamiseen. Käyty kuukausitiimillä läpi antotarkastusta - missä kohtaa lääkkeenantoa se tehdään, miten se tehdään ja miksi se tehdään.	Q2/2024: 4 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Muistutettu työyhteisöä sovituista käytänteistä Päivänsäteen ollessa auki, lääkkeenantotarkistuksesta muistutettu työyhteisöä sekä yhtenäistetty lääkkeidenantoaikoja.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Q1/2024: 100%	Q2/2024: 100%

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-

Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	Ei vielä valmistunut
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	Ei vielä valmistunut
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 			
Lääkepoikkeamat, kpl		Q3/2024: 7 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Lääkkeenantotarkistuksen tärkeydestä muistutettu, uuden asiakkaan vastaanottotilannetta käyty läpi lääkehoidon ja työnjaon näkökulmasta: asiakkaan lääkelistan ajantasaisuuden tarkistaminen mukana tulleisiin lääkkeisiin ja epikriiseihin verrattuna sekä tarkentavat kysymykset lähettävälle taholle. Mikäli sairaanhoitaja ei ole uuden asiakkaan vastaanottotilanteessa työvuorossa, hoitaa lääkevastuuohjaaja tuloprosessiin liittyvät lääkehoidolliset asiat. Lääkkeitä ei kipoteta annosjakelupusseista enää valmiiksi seuraavaa vuoroa ajatellen.	Q4/2024: Laskenta kesken. Toimenpiteet marraskuun alkuun mennessä: Lääkkeenjako-tilannetta rauhoitettu iltalääkkeiden jaon osalta. Työntekijöiden tulee muistaa, että kiire usein tehtyä kiirettä ja pohtia, miten itse saisi oman tunteensa kiireestä minimoitua. Kiireen tuntu lisää usein poikkeamien lukumäärää.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Q3/2024: 93%	Q4/2024: Laskenta kesken.

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

Paikka ja päiväys

Kauhajoki 3.11.2024

Allekirjoitus

Jenna Ikkeläjärvi