



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi

Attendo-koti

Nimi Attendo Pääsky

Katuosoite Haarapääskytie 8

Postinumero 06400

Postitoimipaikka Porvoo

Esihenkilö Jenny Kareinen

Puhelin 044-4941010

Sähköposti jenny.kareinen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kehitysvammaisten asumispalvelut. Ympärivuorokautinen palveluasuminen 14 paikkaa ja yhteisöllinen palveluasuminen 10 paikkaa, yli 18 vuotiaat kehitysvammaiset. Tuettu asuminen yhdeksälle asiakkaalle, jotka asuvat yksikön ulkopuolella omassa kodissaan (ei käytössä tällä hetkellä).

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

7.5.2019.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi:

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy, Miele Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor Management Oy
- Vaihtomatot: Lindström Oy
- Viheralueiden hoito: Viherportti Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelukodin johtaja: Jenny Kareinen, jenny.kareinen@attendo.fi, 044-4941010

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

Laadittu pvm. 31.10.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

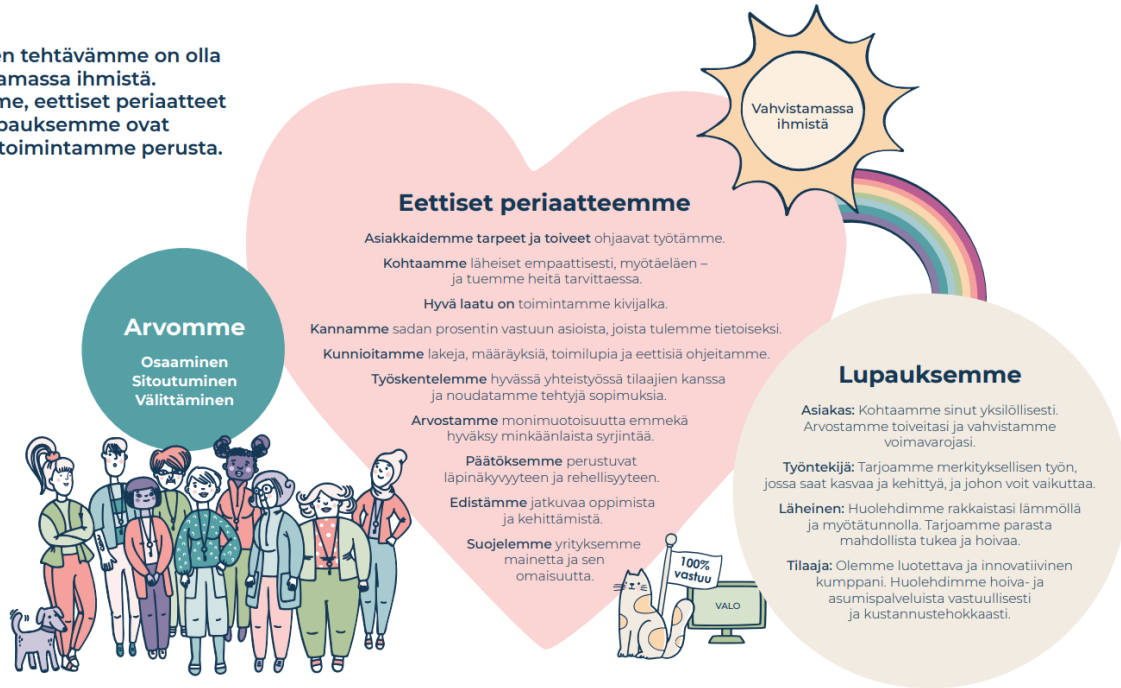
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Kehitysvammalaki
- Vammaispalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- YK:n vammaissopimus
- Terveystieteidenhuoltolaki

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Pääsky on 24 paikkainen palvelukoti kehitysvammaisille yli 18-vuotiaille asukkaille. Tuotamme sekä ympärivuorokautista (14 paikkaa) että yhteisöllistä asumispalvelua (10 paikkaa).

Tehtävänäamme Attendo Pääskyssä on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Annamme tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten asumispalveluissa palvelukodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä”, mikä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi niin, että jokainen ihminen tuntee tulevaisuutensa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Ihmistä kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan. Tavoitteena on elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus ja asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

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

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

Attendo Pääskyssä toimii nimetty Asko (asukaskohtaaminen) -valmentaja Minna Taskinen, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön ja koko henkilökunnan kanssa arvojen jalkauttaminen arkeen. Asko - valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Asko -valmentaja järjestää säännöllisesti vuosikellon mukaisesti asiakaskohtaamisiin liittyviä valmennuksia työryhmälle ja hän tuo tähän liittyviä asioita esiin mm. viikko- tai kuukausipalaverissa eri teemoihin liittyen. Tällaisia keskusteluja ovat Asko- karttakeskustelut pienryhmissä (5-7hlö), sekä suuremmat kvartaalikeskustelutilaisuudet. Vuonna 2024 keskusteluja on käyty ajalla 1.1-7.10. seitsemän, joista kvartaalikeskusteluja on toteutunut 3/4. Tämän vuoden keskiössä on henkilökunnan vuorovaikutustaidot ja hyvinvointi, palautteen antaminen ja onnistumisen kokemukset.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 23.4.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 22.5.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

Esimerkkiteksti: 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 tai huomaa poikkeaman tai läheltä piti -tilanteen, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.

- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme viikko- ja/tai 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
- 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
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa pyydettyä tai tilaajaosapuolen edellytysten mukaisesti

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- 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?

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan asukaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelma 1kk kuukauden kuluessa muuttamisesta kotiimme. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan omat mielipiteet ja toiveet. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) ”kartta” -menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteenamme on yksilökeskeinen työotteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Esitietoja asukkaasta kerätään jo ennen muuttoa ”kuka minä olen” lomakkeen avulla ja lomake toimii tukena suunnitelmaa aloitettaessa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asukas on mukana suunnitelman laatimisessa omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Jos asukas ei kykene itse ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan elämästä, asumisesta ja tavoitteistaan, selvitetään näitä tietoja asukkaan läheisiltä tai muilta asukkaan hyvin tuntevilta tahoilta.

Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään myös RAI-ID-arvioinnin tuloksia. RAI-ID-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta (huomioiden tilaajan vaateet) ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

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

Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet

Kotimme asukkaista 75% on osallistunut omaan RAI arviointiinsa tai osaan siitä ja 25% asukkaista ei ole kyennyt tai on kieltäytynyt osallistumasta arviointiin.

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen

100%. Vuonna 2024 jokainen asukkaamme on saanut esittää oman tavoitteensa tai siihen liittyvän unelmansa, jonka toteutumista tai edistämistä olemme suunnitelmallisesti vieneet eteenpäin.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat esimerkiksi MMSE ja Muistikka (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Onko kodillanne käytössä muita suunnitelmia?

Asukkaillamme voi olla hänen omien tarpeidensa mukaisia suunnitelmia, esimerkiksi fysioterapeuttien tekemät kuntoutussuunnitelmat tai suun hoidon suunnitelmat.

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

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

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä suullisesti informoiden henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässämme.

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)?

Ihmisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yksilöllisyyttä tuetaan ja vahvistetaan yhteistyöllä asukkaan ja tämän läheisen kanssa.

Attendo Pääsky on asukkaidemme koti. Arvostamme asukkaitamme ja omaamme ajatuksen siitä, että työskentelemme asukkaidemme kodissa, heitä varten. Puhumme kunnioittavasti ja kohtaamme jokaisen. Tehtävämme on varmistaa asukkaallemme hänen omia toiveitaan vastaava mielekäs elämä. Pääskyn arki perustuu asukkaidemme tarpeisiin ja toiveisiin. Asukkaillemme mahdollistetaan kerran viikossa ryhmäkotikohtainen asukaskokous, jossa heillä on mahdollisuus osallistua ja päästä vaikuttamaan mm. yhteisen viikko-ohjelman sisältöön ja aktiviteetteihin. Osallistuminen on aina vapaaehtoista. Asukkaamme saavat sisustaa oman asuntonsa oman mielensä mukaisesti ja heille tarjotaan mahdollisuuksia tai autetaan heitä löytämään mahdollisuuksia esimerkiksi talon ulkopuolisiin harrastuksiin. Jokaiselle asukkaalle mahdollistetaan mm. keittiö-, siivous-, sekä pyykkipäivät viikoittain, kuunnellen asukkaan toiveita. Tällöin asukas pääsee osallistumaan arjen askareisiin ja jokainen saa tukea ja ohjausta omien tarpeidensa mukaisesti.

Asukkaidemme asemaa ja oikeuksia sekä heidän kohteluansa ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista käsitellään yhteisesti henkilökunnan kanssa säännöllisesti. Itsemääräämisoikeuden toteutumista omavalvontasuunnitelman näkökulmasta käsiteltiin viimeksi 22.5.2024. Attendo Pääskyssä asukasta kuullaan aina hänet kohdatessa. Asukkaan mielipiteitä kysytään ja asukas otetaan mukaan päättämään omista asioistaan sekä hänen tavoitteistaan ja unelmistaan, jolloin käytämme apuna esimerkiksi YKS (yksilökeskeinen elämänsuunnittelu) - toimintamallin mukaisia kartta-menetelmiä. Vuoden 2024 kehittämissuunnitelmaan on tyytyväisyyskyselyiden tulosten pohjalta henkilökunnan aloitteesta nostettu vuoden teemaksi asukkaan yksilöllisen elämänsuunnittelun näkökulma, jossa tavoitteiksi otettiin asukkaan itseohjautuvuuden tukeminen ja omaohjaajuuden vahvistaminen. Näitä tavoitteita lähdettiin suunnitelman mukaisesti toteuttamaan yhdessä sosionomi Sami Söderlundin ja palvelukodin johtajan vetämänä. ”Unelmista totta” – projekti toteutettiin omaohjaajien vetämänä, jossa asukkaillamme oli mahdollisuus tuoda esiin oma tavoitteensa tai unelmansa vuodelle 2024, jonka jälkeen omaohjaajien tehtävänä oli suunnitella ja pohtia, kuinka asukkaan omaa unelmaa tai tavoitetta voitaisiin tukea ja edistää ja mahdollistaa sen toteutuminen. Unelmista asukkaat saivat tehdä kortin, joka ripustettiin kotimme ns. Unelmapuuhun nähtävälle. Läheisten illassa 7.3 sosionomi esitteli unelmat henkilökohtaisesti asukkaiden omille läheisille ja läheiset otettiin mukaan ideoimaan ja antamaan vinkkejä henkilökunnalle. Kannustamme kokonaisvaltaiseen yhteistyöhön läheisten kanssa. Sosionomin tehtävänä on seurata unelmien ja tavoitteiden toteutumista vuoden aikana. 10.10.24 mennessä toteutuneita tavoitteita/Unelmia saavutettiin täydet 24/24.

Pääskyssä käytetään kommunikaation ja vuorovaikutuksen tukena puheen lisäksi myös mm. kuvia, viittomia, lpadia ja kirjoittamista, sekä arjessa tukena ovat mm. viikko- ja päiväohjelmat. Koulutukset suunnitellaan henkilökunnan tarpeiden ja osaamisen sekä toiveiden mukaisesti. Jokaisella asukkaallamme on oikeus tulla

kuulluksi ja ymmärretyksi. Ohjaajan rooli on olla tukena, kannustaa, auttaa ja ohjata asukastamme hyvään ja hänelle mieluiseseen elämään. Asukkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asukkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asukkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asukkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Arvioimme myös säännöllisesti asukkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asukkaan halua ja/tai näkemystä.

Attendo Pääskyn henkilökunta on sitoutunut vuorovaikutuksen kehittämiseen työyhteisössä asukkaan näkökulmasta. Hyvän vuorovaikutuksen avulla mahdollistamme asukkaan kuulemisen ja kuulluksi tulemisen. Kommunikaation ja vuorovaikutuksen edistämiseksi henkilökunnalle aloitettiin vuonna 2024 yhteistyössä Tikoteekin kanssa Hoivalluksia – koulutuskokonaisuus. Koulutuksen vetäjinä toimivat Tikoteekin asiantuntijan lisäksi palvelukodin johtaja ja Pääskyn kommunikaatiovastaava Hanna Lehtola. Hoivalluksia koulutus perustuu vuorovaikutuksen näkökulmiin hyödyntäen LOVIT -mallia. Henkilökunta on koulutautunut läpi vuoden kolmessa ryhmässä ja kehittämistyö jatkuu kehittämispäivässä marraskuussa 2024, jolloin suunnittelemme seuraavan vuoden jatkon. Vuoden 2024 aikana Pääskyssä on valmistunut kolme lähihoitajaa kehitysvammatyön erikoisammattitutkinnosta. Tämän lisäksi olemme saaneet pienempiä koulutuksia esimerkiksi Kehitysvammaliiton järjestäminä, joista yksi mm. haastavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamisesta. Yksi Pääskyn ohjaajista on suorittanut työpaikan järjestämänä koulutuksena Nepsy-valmentajan koulutuksen ja valmistunut kesän 2024 aikana. Henkilökunta on suorittanut ristiriita, uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen tarkoitettua AVEKKI-koulutuksen vuonna 2023.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa. Asukkaan Pato:ssa avataan konkreettisin keinoin ja esimerkein sitä, miten asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan tukea ja vahvistaa. Apuna ja tukena ohjaajille toimii palvelukodin johtaja, sairaanhoitaja ja sosionomi. Palvelukodin johtaja toimii Attendolla myös IMO-valmentajana kouluttaen itsemääräämisoikeutta ja yksilökeskeistä elämänsuunnittelua Attendon työntekijöille.

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

Asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen ja kommunikaation tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ohjaajat antavat tukea päätöksentekoon, ei tehdä päätöksiä puolesta. Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (IMO-käsikirja).

Palvelukodissamme Imo-vastaavana toimii sosionomi Sami Söderlund yhdessä palvelukodin johtajan kanssa. Imo-vastaavan tehtävänä on tukea omaohjaajia asukkaiden itsemääräämisoikeutta koskevilla asioilla, nostaa käytännön asioista yleiseen keskusteluun ja koordinoida sitä, että jokaiselle asukkaallemme on tehty suunnitelma palvelujen toteuttamissuunnitelmaan siitä, kuinka asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Palvelukodin johtaja Jenny Kareinen toimii myös Attendon sisäisenä IMO & YKS (itsemääräämisoikeus ja yksilökeskeinen elämänsuunnittelu) kouluttajana. Noudatamme kaikissa toimissamme lakia ja käsikirjanamme toimii Attendon Imo-käsikirja ja ohje ja käytössämme on myös Attendon oma asiantuntijatyöryhmä (lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä). Toimimme tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

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

Rajoittamistoimenpiteitä saa käyttää vain ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Yhteisöllisessä, ei-ypärivuorokautisessa palveluasumisessa ei saa käyttää rajoitustoimenpiteitä. Osaa ympärivuorokautisessa asumispalveluissa tehdyistä rajoittamispäätöksistä voidaan toimeenpanna myös työ- ja päivätoiminnassa, jos edellytykset rajoitustoimenpiteiden käytölle täyttyvät. Rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden tai

aiheuttaa merkittävän omaisuusvahingon. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee aina pyrkiä ennalta ehkäisemään yksilökohtaisella - ja toimintayksikön toiminnan suunnittelulla. Rajoitustoimenpiteet tulee ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimiksi. Niiden käytön seurauksena kodilla on aina käynnistettävä menettely, jossa sekä yksilöllisesti että yleisesti pohditaan rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt ja keinoja jatkossa välttää tai vähentää rajoittamistoimenpiteisen käyttöä. Kodilla tulee pohtia, voidaanko toimintatapoja muuttaa siten, että rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita kyettäisiin aiempaa paremmin ennakoimaan, ehkäisemään ja vähentämään ja voidaanko asiakkaiden toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen tehdä parannuksia. Mitä paremmin asukkaan tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteen on oltava tarkoitukseensa sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide ei saa loukata henkilön ihmisarvoa eikä perustua mielivaltaiseen päätökseen. Rajoitustoimenpiteen on oltava hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan silloin, kun kaikki käytön yleiset edellytykset täyttyvät samaan aikaan;

- henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi

ja

- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat tällä hetkellä sängynlaidat ja itkuhälytin.

Asiakaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät (2x vuodessa) tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalavereissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: +75, 21 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: +13, 15 vastaajaa

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo

Attendo kodin esihenkilö:

Jenny Kareinen, jenny.kareinen@attendo.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Anette Karlsson, anette.karlsson@itauusimaa.fi, 040-5142535 (ma ja to klo 9-13)

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä

Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse tai Attendon www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja säännöllisesti toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaillamme ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Palautteiden perusteella kehitämme asukastyötä ja asetamme uusia tavoitteita.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan aktiviteettitoimintaan muiden kanssa. Kuuntelemme asukkaidemme toiveita arjessa ja kehitämme aktiviteettitoimintaa sen mukaisesti. Asukkaillamme annetaan mahdollisuus osallistua viikoittain viikko-ohjelman tekoon ja he pääsevät vaikuttamaan oman ryhmänsä aktiviteettitoimintaan. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkotien valkotauluilla. Ryhmäkotikohtaisia viikon aktiviteetteja ovat esimerkiksi karaoke, leivonta, askartelu ja yhteiset lenkkipäivät. Seuraamme myös aktiivisesti lähialueiden toimintaa ja osallistumme yhdessä asukkaiden kanssa yleisiin tapahtumiin, joista esimerkkeinä Porvoon Valot, syysmarkkinat ja ulkoilmateatteri. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa heidän toiveitaan kuunnellen. Ulkoilu on osa terveellistä elämää ja ulkoilemme yhdessä asukkaiden kanssa sään mukaisesti pienimissä sekä isommissa ryhmissä säännöllisesti. Osalla asukkaistamme on esimerkiksi henkilökohtainen vapaa-ajan avustaja.

Pääskystä koko palvelukodin yhteisistä aktiviteeteistä vastaavat nimetyt aktiviteettivastaavat Minna Taskinen ja Jenni Johansson, jotka laativat 6kk kerrallaan kotimme yhteiset tapahtumat. Näitä ovat olleet vuonna 2024 mm. kahden viikon välein toteutuvat pienryhmissä toteutuva toiminta (lautapelit, laskiaispullien leipominen, ystävänpäivän korttipaja, Taidetehtaan disco, naistenpäivän hemmottelu, rairuohojen istutus, lukupiiri jne.), sekä yhteisten juhlapäivien järjestely: mm. ystävänpäivä-, vappu-, ja Halloween discot sekä tulossa oleva asukkaiden pikkujoulujuhla 9.12, jossa asukkaille järjestetty esiintyjäksi Limonello Ry-esiintyjäryhmä. Kesällä asukkaillamme järjestettiin ryhmäkodeittain heidän toiveisiinsa perustuvat kesäretket, jotka toteutettiin mm. päiväretkenä Ilolan pieneläinpihalle ja Emäsaloon. Lisäksi talossa toteutetaan vuosittain järjestettävä kesäjuhla koko talolle ja läheisille: Vuoden 2024 teemana oli kotieläinpiha ja saimme Pääskyyntä ilahduttamaan kuusi eläintä Pukkilan Hutkon kotieläinpihalta ja nautimme yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa grillimakkarasta ja täytekakusta, sekä asukkaidemme toivemusiikista.

Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä ja asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Miten asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asukas on osallisena asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, jotka suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Pääskyn lounas- ja päivällisruokatoimituksista vastaa Attendo Laamanni, joka toimittaa ruoat Pääskyyn. Arkena lounasruoka tuodaan lämpimänä, päivälliset ja viikonloppuruoka tuodaan kylmänä ja Pääskyn henkilökunta lämmittää tarjoiltavat ruuat. Aamupala tarjoillaan asukaslähtöisesti ja joustavasti klo 7-9 välillä, lounas noin klo 12, päiväkahvi/välipala klo 14, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19.30-21. Yöpalaa on tarjolla erikseen sovitusti tarpeen mukaan.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Laadittu 19.4.2024 ja päivitetty 12.9.2024. Kodin henkilöstö on lukenut ja lukukuitannut elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asukkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asukkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

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

Hygieniaikäntö

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja nestetasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäntö toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygienia- ja nestetasoa varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Hoiva-avustajamme huolehtivat kodin yleisten tilojen ja sovitusti asukashuoneiden perussiivouksesta ja tilojen yleissiivouksesta viikko-ohjelmansa mukaisesti.

Henkilöstö on perehdytetty hygieniaikäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista

työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Pääskyssä on nimetty oma hygieniasta vastaava ohjaaja Lena Laaksonen, joka tekee yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 15.5.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaavat ohjaajat, Lena Laaksonen ja Maarika Edur, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavat tekevät yhteistyötä koko henkilökunnan kanssa sekä konsultoivat tarvittaessa palvelukotimme sairaanhoitajaa sekä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja on vierailut palvelukodillamme 2024, jolloin kotimme yleisiä hygieniakäytäntöjä on läpikäyty.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukas itse osallistuu oman asuntonsa siivoukseen omien taitojensa mukaisesti, yhdessä sovitulla tavalla. Osa asukkaita huolehtii oman kodin siivouksen yhdessä ohjaajien tai hoiva-avustajien kanssa ohjatusti. Mikäli asukas ei itse kykene osallistumaan asuntonsa siivoukseen, hoiva-avustajat huolehtivat asukashuoneiden viikkosiivousten toteutumisesta. Suunnitelma asukashuoneiden siivouksesta kartoitetaan ja tehdään asukkaan muuttaessa ja arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi palvelujen toteuttamissuunnitelmapalaverien yhteydessä.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivoussuunnitelman mukaisesta yleisten tilojen ylläpitosiivouksesta vastaavat kaksi hoiva-avustajaa ja koko henkilökunnalla on vastuu huolehtia, että yleiset tilat ovat siistit ja turvalliset.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollosta vastaavat hoiva-avustajat sekä ohjaajat. Hoiva-avustajat huolehtivat siivousvälineiden pesusta, asianmukaisesta välineistöstä sekä henkilökunnan työvaatehuollosta. Asukas osallistuu pyykkihuoltoon omien taitojensa mukaisesti esim. tulemalla mukaan pyykkien vientiin ja hakuun, harjoittelemaan koneiden käyttöä, hakemaan kuivia pyykkejä, viikkaukseen jne. Pyykkitupa sijaitsee ensimmäisessä kerroksisessa ja sinne kuljetaan aina yhdessä ohjaajan tai hoiva-avustajan kanssa. Suunnitelma asukkaan pyykkihuollon toteuttamisesta tehdään hänen muuttaessaan ja tilannetta arvioidaan säännöllisesti ja tarpeen mukaisesti, esimerkiksi palvelujen toteuttamissuunnitelman päivityspalaverien yhteydessä.

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

Kotimme yleisestä siivouksesta huolehtivat kaksi hoiva-avustajaa ja koko henkilökunnalla on vastuu siitä, että kotimme on siisti ja turvallinen. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa. Hoiva-avustajillemme on järjestetty kotikohtainen perehdytyspäivä 5.11.24 Attendon puhtauspalvelupäällikön kanssa, jossa heillä on mahdollisuus kertaukseen ja uuden oppimiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kotimme omana hygieniavastaavana toimii Lena Laaksonen: lena.laaksonen@attendo.fi, 044-4941012.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa. Hammashoitoloiden yhteinen ajanvarauksen puhelinnumero on 019 5600 130. Attendo Pääskyn asukkaiden suun- ja hampaidenhoito toteutuu Näsin hammashoitolassa, osoitteessa Askolinintie 1, 06100 Porvoo. Ajanvaraus maanantaista torstaihin klo 8:00-15:00 ja perjantaisin klo 8:00-14:00.

Osalla asukkaista on myös hoitosuhde yksityiseen suunhoitoon.

Suun- ja hampaiden hoidon kustannukset asukas maksaa itse.

Attendo Pääskyn henkilökunta auttaa asukasta tarvittaessa varaamaan ajan suunhoitoon sekä lähtee asukkaan mukaan hoitolaan asukkaan tarpeen mukaan. Asukkaan hammashoidon toteutus sovitaan yhdessä omaisten kanssa, joiden asukkaiden kohdalla omainen haluaa hoitaa asukkaan suun- ja hampaidenhoidon itse.

Näsin terveyskeskus Askolininti tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja palvelukodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Osa asukkaista käyttää yksityisiä terveydenhuollon palveluita.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito, palvelukodin lähin päivystävä sairaala on Porvoon sairaala/Näsin terveyskeskus. Kodillamme on laadittu Asukkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, jota säilytetään sähköisesti N-aseamalla.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään palvelukodin lääkahuoneen seinällä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmä, ravitseminen, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asukkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu.

Asukkaidemme terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä huoli hyvästä perushoidosta ja ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja muista perustarpeista. Asukkaille järjestetään sovitusti vuosikontrollit omalla terveysasemalla (Näsi), jossa hoidetaan myös laboratorionäytteiden otto. Osa-alueita seurataan asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti päivittäin /viikoittain ja ne kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa palvelukodin vastaava sairaanhoitaja Elina Räisänen, elina.raisanen@attendo.fi, 044-4941011 yhdessä palvelukodin henkilöstön 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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalysejä. Laatuanalyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on Lääkehuoneessa
nähtävillä:

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 29.6.2024.

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:
Elina Räisänen, 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?
Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä asukkaidemme yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toiminta- ja kommunikaatiotavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esimerkiksi terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteutumisessa). Käytämme omaa Hilkka-asukastietojärjestelmää. Meillä ei ole mahdollisuutta päästä näkemään asukkaidemme terveystietoja muista järjestelmistä. Asukkaat, joilla on pääsy omiin tietoihin esim. Kanta palveluun, voivat halutessaan näyttää tai antaa tietoja ohjaajille. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeiden mukaisesti. Palvelukodin läheis- ja infokirjeet välitetään tiedoksi myös tilaaja-asiakkaille.

Attendo Pääskyn asukkaat asioivat pääosin Näsin terveysasemalla, osalla asukkaista saattaa olla yhteys myös muihin erityissairaanhoidon palveluihin. Asiat hoidetaan asukaskohtaisesti ja yhteisesti sovitulla tavalla. Osan asukkaista läheiset hoitavat omasta ja asukkaan tahdosta kaikki asukkaan terveyden- ja sairaudenhoitoon liittyvät asiat ja tapaamiset. Tällöin olemme sen tiedon varassa, joka meille käynneiltä (esim. lääkärikäynnit) toimitetaan. Otamme hoitoon- ja lääkitykseen liittyviä määräyksiä vastaan ainoastaan kirjallisesti (epikriisi, reseptit). Tarjoamme ja toivomme saavamme osallistua asukkaidemme hoitoon kokonaisvaltaisesti esimerkiksi osallistumalla mukaan asukkaan lääkärikäynneille. Lääkäriltä tai muulta terveydenhuollon ammattihenkilöltä otamme vastaan tietoa myös suullisesti paikan päällä tai puhelimitse. Asukkaan tarvitessa kiireellistä hoitoa, hänen mukaansa toimitetaan aina lääkkeet ja lääkelista ja ensihoidolle annamme tarvittavat esitiedot.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kodin tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että 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.

Attendo Pääskyssä on nimetty turvallisuudesta vastaava ohjaaja Maria Liukkonen, joka vastaa yhdessä palvelukodin johtajan kanssa kotimme turvallisuuteen liittyvien asioiden käsittelystä ja turvallisuusohjeiden ajantasaisuudesta. Turvallisuusvastaava myös kalenteroi vuosikelloon sekä henkilökunnan, että asukkaidemme turvakävelyt ja poistumisharjoitukset. Kaikki koulutukset ja harjoitukset dokumentoidaan ja

läpi käydään yhteisissä palavereissa. Vuonna 2024 syyskuussa Pääskyssä järjestettiin Itä-Uudenmaan pelastusaseman järjestämänä laaja alkusammutus- ja turvallisuuskoulutus. Henkilökunta on suorittanut uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisemisen koulutuksen, AVEKKI, vuoden 2023 aikana ja vuonna 2024 järjestettiin sisäinen ensiapukoulutus henkilökunnalle. Koko talon yhteinen poistumisharjoitus järjestettiin syyskuussa 2024, joka dokumentoitiin ja läpi käytiin koko henkilöstön ja asukkaiden kanssa.

Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin ja se kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Pääskyn työsuojeluvaltuutettuna toimii alueellisen työsuojelun työsuojeluvaltuutettu Joni Tiro, joni.tiro@attendo.fi.

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

Table

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	29.12.2023
Poistumisharjoitus on tehty:	04.09.2024
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	25.5.2022 (päivitys 3 vuoden välein)
Palotarkastus on toteutunut:	12.4.2024

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 ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,7 tt/asukas ja yhteisöllisessä palveluasumisessa 0,4tt/asukas, räätälöiden mitoitus asukkaan palvelun tarpeen mukaisesti.
- Kodin esihenkilönä toimii palvelukodin johtaja Jenny Kareinen, sairaanhoitaja AMK
- Kodillamme on 24 asukaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava, joka toimii myös kodin vastaavana sairaanhoitajana
- 1 sosionomi (vuorotyö)
- 24 vakituista lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija
- keikkalaisina lähihoitajia ja lähihoitajaopiskelijoita. Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön.

- 2 hoiva-avustajaa, jotka lasketaan henkilöstömitoitukseen enintään 0,5 mitoituksella siltä osin, kuin he suorittavat välitöntä asukastyötä.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja ma-pe klo 7.30–15.30 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoidaja arkisin klo 7–15.00 (välitönhoitotyö)
- Sosionomi, 2-vuorotyö (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia aamuvuorossa 6 (6+sh kun kaikki asukkaat paikalla), klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Hoiva-avustajia 2 arkisin klo 8–16 ja 10-18 (välillinen hoitotyö + välitön hoitotyö, mitoitus 0,5)
- Ohjaajia iltavuorossa 7 (kaikkien asukkaiden ollessa paikalla), klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia yövuorossa kaksi klo 21.45-07.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja nimetty jokaiseen vuoroon koodilla L1: klo 7–15, 13-21 ja 21-07 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia lauantaisin ja sunnuntaisin 6, klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia lauantaisin 6, sunnuntaisin 7, klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja nimetty jokaiseen vuoroon, klo 7-14, 14-21 ja 21-07, (L1) (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Pääskyn kaikki sijaiset perehdytetään työhönsä samalla tavalla kuin vakituinen henkilökuntakin. Attendo Pääskyssä ei käytetä alihankintana tai vuokratyöllä ostettavaa työvoimaa. Palvelukodin johtaja varmistaa opiskelijoiden pätevyyden ja edellytykset tehtävässä toimimiseksi. Sijaisjärjestelyistä vastaavat palvelukodin johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen

huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritus tiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Pääsky on valmistunut keväällä 2019. Palvelukoti on esteetön ja inva-varusteinen. Ympäri vuorokautisen asumisen asuntoja on 14 ja huoneet ovat noin 25 m² ja jokaisella asukkaalla on käytössään oma kylpyhuone. Yhteisöllisen asumisen asuntoja on 10 ja asunnot ovat kooltaan 30 – 34,5 m², palvelukodin asunoissa on keittiötaso ja kylpyhuone ja asukkailla on omat pienet terassit. Asukkaamme saavat kalustaa ja sisustaa oman asuntonsa itse.

Palvelukodin toisessa kerroksessa on kolme ryhmäkotia, joissa on yhteensä 14 paikkaa. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelutilat ja yhteiset ryhmäkeittiöt. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista. Ympäristöstä olemme luoneet kauniin ja kodinomaisen.

Pääperiaatteena on, että ryhmillä on omat olohuoneet, mutta kavereilla saa käydä kylässä ja talossa liikkua vapaasti, kunhan ei mene toisen asuntoon ilman asianomaisen lupaa. Asukkaiden asunnot ovat heidän kotejaan ja he saavat sisustaa ne oman mieltymyksensä mukaan. Ovilla on ovikello ja postilaatikko. Ilman lupaa kenenkään kotiin ei saa mennä. Jos asukas haluaa, niin läheiset/ystävät saavat käydä kylässä ja jäädä yökyllään. Jotkut asukkaat ovat hankkineet itse asuntonsa vuodesohvan, ja palveluntuottaja on hankkinut muutaman retkisängyn.

Ensimmäisestä kerroksesta löytyvät saunatilat, vaatehuoltotilat, siivoushuone ja henkilökunnan sosiaalitalat. Yläkerrassa on ohjaajien toimistohuone.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- Kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- Porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- Kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, painikkeet ovien aukaisuun.

- Kynnyksiä on luiskattu
- Oviaukot ovat riittävän leveitä
- Valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- Hyvä äänieristys
- Sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- Huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- Värimaailma on hillitty ja kodikas
- Sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen palvelukodissa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Asukkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti, istutukset kausittain). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia (omenapuita, kirsikkapuita, marjapensaita, istutuslaatikoita) sekä pihagrilli. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor Management, jonka yhteystiedot löytyvät palvelukodin infotaulun selnältä.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovarointinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Inva- WC:ssä alakerran saunan yhteydessä on hälytystoiminto ja kahdella asukkaalla epilepsiahälytin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Epilepsiahälyttimien toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Kaikkien apuvälineiden toimivuudesta ja siisteydestä vastaavat ohjaajat ja huolloista niihin erikseen valtuutetut huoltajat.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Palvelukodissamme ei ole käytössä erillisiä 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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

Terveys­huollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveys­huollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja sää­döksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja kodin käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveys­huollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveys­huollon laitteiden (mm. verenpainemittari, vaaka, kuumemittarit) huolto- ja kalibrointi­tiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveys­huollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveys­huollon laitteidemme (hoivasänky) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Kodissamme on nimetyt apuvälinevastaavat ohjaajat Milaja Långström ja Mirka Tyni, jotka huolehtivat esimerkiksi laiterekisterin ajantasaisuudesta yhdessä kodin sairaanhoitajan kanssa.

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

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

Terveys­huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Elina Räisänen elina.raisanen@attendo.fi p. 044 494 1011

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kotimme laadukkaana kirjaamisen tukena henkilökunnalle toimii Attendon sisäisenä kirjaamiskouluttajana toimiva sosionomimme Sami Söderlund.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan voimavara- ja palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä huomioidaan muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Palvelukodin 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: 18.09.2024.

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oman arjen suunnitteluun. Omaohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija.	Asukkaiden ohjaaminen osallistumaan yhteisiin asukaskouksiin viikoittain. Asukkaiden kanssa tehdään unelma /tavoite ja suunnitelman saavuttamiseksi tai mahdollistamiseksi.	Koko vuosi, viikkokalenterit ja -suunnitelma asukaskalenterissa. Asukkaiden unelmat laadittu 1/24, suunnitelmat 2/24, toteutus asukaskohtaisesti.	Omaohjaajat Asiantuntijana Sami, joka koordinoivassa roolissa.	Kuukausipalaverissa läpikäynti, toiveiden esittäminen ja suunnitelmat viikkopalaverissa. 8/2024: Unelmat - projekti toteutunut suunnitellusti ja tavoite saavutetaan syksyllä 2024. Kalenterointi parantunut. Uutena syksyille -24 uudet asukkaat, joiden tuli kotitumismessa tärkeää.	11/24
LÄHEISKOKEMUS	Läheiset luottavat henk	Omaohjaaja järjestää	Yhteiset kahvihetket pu	Omaohjaajat: keskustelut,	Seuranta läheistytyväisyys	11/24

	ilökuntaan ja kokevat tulevansa kuulluksi. Instagramin käytön lisääntyminen läheisille.	vuonna 2024 1-2 kahvihetkeä oman asukkaan läheisille yhteispalaverien lisäksi. Instagram – markkinointi.	olivuositain ja Instagram-päivitykset joka viikko. 4x vuodessa . Instagram näkyvillä läheiskirjeessä.	instagram-päivitykset Johtaja: läheisillat sekä markkinoi Instagramia läheiskirjeissä.	kyselyillä sekä kuukausi palaverien yhteydessä. 8/24: Kahvikuppikeskustelut valtaosin pidetty, instagrami toimii, mutta parannettavaa, someohjeet henkilökunnalle ja tietosuojat asiat mukana palavereissa syksyllä.	
HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNOINTI	Raporttiaika on selkeä ja informatiivinen. Työt jakautuvat tasaisesti ja oma työnkuva on selkeä. Laadukas kirjaaminen ja 100% vastuu toteutuvat.	Palaveripohjat käytössä. Laadukas kirjaaminen - koulutus. Kirjauksiin ja kalenterimerkintöihin kiinnitetään huomiota. Avoin palautteenanto. Tehokkaan työajan mittari.	Tehokasta raporttiaikaa seurataan päivittäin mittarilla. Palaverimuistioiden käyttö rutiiniksi. Kirjaamisen suorittaminen 6/24 mennessä.	Jokainen työntekijä: koulutus ja tehokkaan työajan mittari, sekä palautteen antaminen. Johtaja: viikoittainen seuranta tehokkaan työajan mittarilla. Asko-valmentaja: palautteen antamisen kulttuuri.	Johtaja ja tiimivastaava: viikkopalaverissa läpikäynti. Johtaja: Kirjaimiskoulutuksen seuranta 1xkk eteneminen. 8/24: Otetaan kokeiluun klo 13 vuoronvaihtoon kokeilu ryhmien jaosta, jossa raportit annetaan ryhmäkoodissa erikseen. Aamun työnjaon ETT mittari käytössä. Palaverimuistiokäytäntö toimii.	11/24

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uhka- ja väkivaltatilanteet: Lisääntynyt riski. Vaaratilanteiden mahdollinen kohdistuminen sekä henkilökuntaan että asukkaisiin.	2	3	4	Toimintaoheistusten yhtenäistämisen. Tiivis yhteistyö hyvinvointialueen edustajien kanssa.	Kevät 2024 ja syyskuu 2024	Palvelukodin johtaja vastaa HVA yhteistyöstä, henkilökunta raportoi poikkeamat ja vaaratilanteet, jotka tiimivastaava käsittelee säännöllisesti.	2.9.2024: Tilanne rauhallinen. Pääskyssä tulossa asukasmuuttoa, jonka myötä tilannetta arvioidaan uudelleen loppuvuodesta, riskin pienentyminen havaittavissa syksyn aikana.	11/24: Tilanne huomattavasti rauhallisempi
Kaatuminen: Ulkoalueiden hiekoitus talvikaudella aiheuttaa vaaratilanteita niin asukkaille, henkilökunnalle että läheisille.	2	2	3	Yhteistyö kiinteistönhoitajan kanssa, tiekoitus- ja auraussuunnitelma ja arviointi.	Loppusyksy ja alkutalvi 2024	Palvelukodin johtaja vastaa yhteistyöstä kiinteistönhoitajan kanssa. Ohjaajat raportoivat, tekevät mahdolliset poikkeamat ja ohjaavat asukkaita.	2.9.2024: Tarkastellaan ensilumen tultua.	11/24
Tiedonkulkun ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta: Oikea tieto oikeassa paikassa ja tiedon siirtyminen	2	2	3	Tehokkaan raportointijärjestelmän käyttöönotto. Jokainen henkilökunnasta suorittaa laadukkaan kirjaamisen kurssin.	Kevät 2024 ja syyskuu 2024	Ohjaajilla vastuu kurssin suorittamisesta. Sosionomin tehtävänä tukea henkilökuntaa kirjaamisessa. Palvelukodin	2024 kevät: Mittaritöitä, klo 13 työnjako toimii ilman mittarointia. Otyetaan kokeiluun klo 9 kalen	11/24

ja raportoi minen, jatkumo						johtaja vastaa kurssien s eurannast a. Ohjaajat täyttävät tehokkaan työajan mittaria ja johtajalla päävastuu tavoitteen seurannas ta, arvioinn ista ja kehi ttämisestä.	teroitu töiden jako aamu vuorossa. Aloitetaan kokeilu ryh mäkotikoht ainen rapo rtointi. 2.9.2024: Aloitetaan kuukausip alaverien y hteydessä pitämään 1xkk:ssa r yhmäkotie n vastuuh jaajien keh ittämistunti , jolloin ohjaajat saavat aikaa asuk kaiden ryh mäkotitoim innan kehiti tämiseen.	
----------------------------------	--	--	--	--	--	---	---	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Ympäristö ja työtilat Toimimattomat työtilat/Järjestyksen puute (keittiö- ja toimistotilat)	Mahdollinen (=Toistuva epäsäännöllinen)	Haitalliset Ajankäytön hallinta: Tavaroiden etsiminen vie työaika. Ruoka-ainetuotteiden säilytysaikojen noud	3 (=Kohtalainen riski)	Koti- ja valmistuskeittöiden, sekä muiden säilytystilojen läpi käyminen kontrolloidusti. Tavaroille omat paikat ja käyttötarkoitukset.	Kevät 2024: Kalendaroidaan järjestelmään aamuviikoihin, sekä ryhmätyöskentely	Koko henkilökunta ja seurannan vastuuhenkilöinä palvelukodin johtaja ja ravitsemusvastaava Johtajan vastuu aikatauluttaa palaveriinn.	5/24: 22.5.2024 Toteutunut: Ohjaajien kalenteriin aikataulutettu varauksetjärjestelmän päivysten tarkastukset. Alakerran ruokavaraston tarkast	11/2024:

		attaminen vaarantuu.					uspäivämäärät lisätty.	
		Turhat tilaukset.		Hyödynnetään olemassa oleva toimitilajärkevästi.			Tilaukset päivitetty.	
				Tilaukset läpikäynti.			Tilojen hyödyntämisen huomio syksyllä 2024.	
				Kustannus arvio: Vähäinen				
Psykososiaalinen kuormitus Epäselvä raportointi ja työn jakaminen vuorossa	Mahdollinen (=Toistuva epäsäännöllinen)	Haitalliset Vaihtuvuuden lisääntyminen	3 (=kohtalainen riski)	Seuranta käyttäjätyöajan ja töiden jako vuorossa. Kuukausittain kuukausipalaverissa havainnointujen asioiden ja ideoiden läpikäynti. Kustannus arvio: -	1.1.2024 alkaen, tavoitteena 10/viikko tehokkaan raporttiajan seuranta. 1x viikossa seurannan arviointi. Kehittämisen kuukausipalaverien yhteydessä.	Päävastuu palveluklusterin johtajalla seurannasta ja arvioinnista. Koko henkilökunta vastuussa tehokkaan raporttiajan toteutumisesta ja työn jakautumisen kehittämisestä.	5/24: Tehokkaan työajan mittari toteutuu toimivaksi ja työnjako tältä osin sujuu. Nyt pohdinnassa aamuvuorotöiden tasalaatuinen jakautuminen.	11/24:
Talon sisäinen turvallisuus: Toimintohjeiden ajantasaisuus ja löydettävyyden varmistaminen	Mahdollinen	Haitalliset Tilanteissa toimimisen ohjeistusten vastaisesti.	3 (=kohtalainen riski)	Ei kustannuksia/vähäiset. Tarkastetaan toimintohjeiden ajantasaisuus ja tehdään	Kevät 2024	Yksikön johtaja, tiimivastaava, sekä yksikön turvallisuudesta vastaava ohjaaja	5/24 Pääskynkansiota päivitetty ja yhdenmukaistettu. Toimintohjeet-	11/24:

				yksi kansio toimintaohjeille.			kansio luotu ja järjestystä pohditaan syksy 2024	
--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	75	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	13	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansainvälisen keskiarvon yläpuolella	ei käytössä			
Sisäinen auditointi		Toteutunut: 8.5.2024			
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % • Vakava poikkeama, % 		Kaikki kunnossa: 85% Kehityskohde: 4% Poikkeama: 11% Vakava poikkeama: 0%		Kehittämiskohteista ja poikkeamista laadittu kehittämissuunnitelma ja kohteet on korjattu 30.9.2024 mennessä.	
Lääkepoikkeamat, kpl		9kpl, joista lääkkeenjako- virheet 3 ja asiakas ei ole saanut lääkettä 6kpl. Jakovirheet havaittu kaksoistarkastuksen yhteydessä ja korjattu tämän yhteydessä. Huolimattomuus lääkkeen antoon liittyen,	5kpl, 2 asukas ei ole suostunut ottamaan lääkettä ja 3 asukas ei ole saanut lääkettä. Juurisyyt: Asukkaan mielentilan/muistisairauksien vaikutukset, huolimattomuusvirheet. Tilanteet käyty läpi viikko-		

		jota käsitelty viikko- ja kk-palaverien yhdessä.	ja kuukausipalaverien yhteydessä.		
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100%	100%	96%, yksi pato päivityksessä.	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Porvoossa 31.10.2024

Allekirjoitus

Jenny Kareinen