



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



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 Uudenmaan Seniorikodit Oy

Y-tunnus 2177631-8

Hyvinvointialue Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Vihti

Attendo-koti

Nimi Pajuhovi

Katuosoite Ruutitynnyrinkuja 1

Postinumero 03100

Postitoimipaikka Nummela

Esihenkilö Ilona Remes

Puhelin 0504329782

Sähköposti ilona.remes@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityinen tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, asiakaspaikkamäärä 30

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

20.9.2020

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

20.9.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy/ alihankkijana Palpen kiinteistöpalvelut Oy

Siivous: L&T Oy

Pyykkipalvelu (lakanat, pyyhkeet): Vistan Pesula Oy

Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy

Apteekkipalvelut: Vihdin 1. apteekki, Pharmados

Turva- ja kutsulaitteet: Tunstall Oy

Tietoturvajäte: L&T Oy
Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoida 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 tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme 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)

Ilona Remes hoivakodin johtaja
050 4329782
ilona.remes@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Pajuhovin omaavontasuunnitelma on nähtävissä Pajuhovin www-sivuilla, Pajuhovin sisääntuloeteisessä ja ruokailutilassa. Näiden lisäksi henkilökunnalle omaavontasuunnitelma on luettavissa Sensirestä ja toimistossa olevasta viranomaiskansiosta.

Laadittu pvm. 1.11.2024

Tarkistettu pvm. 1.11.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Pajuhovissa tarjotaan tehostettua asumispalvelua 30 asukkaalle, joka mahdollistaa kodinomaisen asumisen toteutumisen. Toiminta perustuu ikääntyneiden ja muistisairaiden asukkaiden arvokkaan ja elämän makuiseen asumisen ja elämisen mahdollistamiseen hoivakodissamme. Asukasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tarkoituksenamme on tuottaa luotettavien kumppaneiden kanssa turvallista ja kodikasta ikäihmisten asumista ja hoivaa elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka.

Toiminnassamme korostuu erityisesti kodikkuus, aktiivinen toiminta ja ulkoilun mahdollistaminen, sekä turvallinen ja arvostava ilmapiiri. Jokainen asukas on ainutkertainen ja tunteva. Pienillä arjessa tapahtuvilla valinnoilla voimme luoda asukkaidemme tunnemuistiin positiivisia kokemuksia välittämisestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti asukkaan voimavarat sekä fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on mahdollisimman hyvä elämänlaatu asukkaan itsensä kokemana.

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.

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

Pajuhovissa työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta laajalla osaamisella esim. muistisairaiden hoitamisessa sekä kohtaamisissa. Ylläpidämme ammattitaitoamme ja jaamme osaamista toinen toisillemme. Asukkaiden hoidossa ja kohtaamisissa huomioimme kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Tämän lisäksi pyrimme vahvistamaan heidän osallisuuttaan arjessa, mahdollistaen asukkaillemme heidän omannäköisensä elämän heidän elämänsä loppuun saakka. Koemme tärkeäksi myös sen, että arvomme ja toimintaperiaattemme näkyy henkilökunnan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden suuntaan siten, että kohtaamme kaikki kunnioittaen ja luomme ilmapiiriä, jossa on kaikkien on mukava asua, työskennellä ja vieraila.

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.

Pajuhovissa toimii 1–2 nimettyä asiakaskokemuksen valmentajaa (ASKO-valmentaja), joiden tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen, toimintaperiaatteiden ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Pajuhovissa koko työryhmä työskentelee yhdessä, jolloin ASKO-valmentajan rooli näkyy päivittäisissä toiminnoissa, kuten raporteilla, palavereissa sekä työtapojen valinnassa ja työn organisoinnissa. Sen lisäksi ASKO-valmentaja vetää Attendon ohjeistuksen mukaisesti koko henkilökunnalle ns. karttakeskusteluja ja kvartaalikeskusteluja, joiden aihepiirit vaihtuvat säännöllisesti.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälina. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytyväisyyttä 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 **olettava 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
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät 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: 10.6.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 16.7.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaista 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?

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Poikkeamailmoitus on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista, poikkeavasta tapahtumasta tai kehitysehdotuksesta yksikön toimintaan. Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman ja aihealueen mukaan.

Raportointi tehdään kirjallisesti ensisijaisesti Hilka-viestillä yksikön esihenkilölle ja laatukoordinaattorille. Mikäli tämä ei ole mahdollista, poikkeamailmoituksen voi tehdä erillisellä lomakkeella, joka löytyy N-asemalle

tallennettuna sekä tulostettuna henkilökunnan toimistosta. Laatukoordinaattori tai johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo AddSystems-ohjelmaan, joka mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen seurannan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan käytännön hoitotyössä ja ne kirjataan asukastietojärjestelmään. Tapahtuneet poikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja kehitysehdotukset käydään läpi mahdollisimman pian, vähintään kuukausittain läpi yksikön palaverissa ja ne dokumentoidaan palaveripöytäkirjoihin.

Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Vakavat laatu-poikkeamat ja vaaratapahtumat ilmoitetaan hyvinvointialueelle. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, yksikön palaverissa ja Hilikka-viestien kautta. Palaverit pidetään Pajuhovissa pääsääntöisesti viikoittain, joista tehdään muistio henkilökunnan luettavaksi. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot, jotka laitetaan myös Hilikka-viestinä kaikille työntekijöille ja N-asemalla omaan muistiokansioon. Kuukauden tiimipalaverimuistiot ovat myös toimiston seinällä.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu hoitopalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille /läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoidtaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI-mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esimerkiksi Pajuhovin ravitsemusvastaava ja lääkehoitovastaavat voivat hyödyntävää RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja lääkehoitoa.

RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

Asukkaan muuttaessa Pajuhoviin kartoitetaan hänen palveluntarpeensa huomioimalla lähettävältä yksiköltä saadut perustiedot, käyttämällä arvioinnin mittareita (RAI, MMSE, MNA, BMI, paino, GDS, VAS-kipumittari ja Braden-asteikko) tarpeen mukaisesti, havainnoimalla asukkaan vointia ja toimintaa sekä haastattelemalla asukasta ja hänen suostumuksellaan omaista/läheistä ja muuta laillista edustajaansa. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltaista voimavarojen, terveydentilan ja toimintakyvyn sekä asiakkaan odotusten ja toivomusten selvittämistä ja arviointia. Asukkaan elämänselän historian tietämyksellä on oleellinen rooli asukkaan palvelutarpeen ja asukkaan voimavara- ja yksilölliseen hoivaan. Elämänkaarikysely tehdään yhteistyössä asukkaan ja omaisen/läheisen yhteistyönä.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

RAI- arvioinnin asukkaalle tekee ensisijaisesti hänen omahoitajansa ja siinä hyödynnetään moniammatillista yhteistyötä fysioterapeutin kanssa. Arvioinnin pohjalta omahoitaja tekee ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa huomioidaan RAI- arvioinnin tuloksia.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asukas on vointinsa ja kykynsä mukaisesti mukana hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa hoito- ja palvelusuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa Hilikka-viestillä tai henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja sitä tuetaan sekä vahvistetaan arjessa eri menetelmin. Arjessa tämä näkyy esimerkiksi siten, että kuuntelemme asukkaan toiveita ja vahvistamme asukkaan omaa ja itsenäistä päätöksentekoaan esimerkiksi liikkumisessa, aktiviteetteihin osallistumisessa, ulkoilussa, päivittäisissä toimissa ja ruokailuissa.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Asukas on meillä toiminnan keskiössä, joten tarjoamme hänelle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä näkyy esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Asukkaiden muuttaessa selvitämme asukkaan mieltymyksiä, elämänrytmiä ja muita hänen arjessaan merkityksellisiä asioita haastatteluin sekä elämänkaarikyselyn avulla. Huomioimme nämä asiat hoito- ja palvelusuunnitelmassa, joka tukee asukkaan saamaa yksilöllistä hoitoa ja hoivaa ja niitä päivitetään aina tarpeen mukaan tai tilanteen muuttuessa.

- Dementiaoireet:

Muistisairauden tuomia haasteita pyrimme tukemaan kullekin asukkaalle parhaiten toimivilla menetelmillä, esimerkiksi huomioimalla miten asukas tunnistaa oman huoneensa. Näitä huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

- Liikkuminen:

Jokaisen asukkaan kohdalla mietimme, miten hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu liikkumisessa parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti liikkumisessa ja minkälaista apua hän tarvitsee ja toivoo saavansa itselleen. Tärkeä osuutensa on myös turvallisen ympäristön ylläpitämisen asukkaan näkökulmasta, jolloin tilat ja apuvälineet (rollaattori, lonkkahousujen käyttö) mahdollistavat ja vahvistavat hänen liikkumisen itsemääräämisoikeuttaan.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toimintakyvyn ja hänen omat toiveensa liittyen päivittäisiin toimiin, jonka avulla voimme tarjota asukkaalle hänen itsemääräämisoikeuttaan vahvistavaa ja ylläpitävää hoitoa ja hoivaa.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toimintakyvyn, toiveet ja mahdolliset rajoitteet ruokailutilanteessa (esimerkiksi vireystila, ravinnon koostumus).

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet häneltä ja/tai hänen läheisiltään saatujen tietojen perusteella. Näitä asioita huomioimme esimerkiksi läheisyhteydenpidossa sekä asukkaan sosiaalisuuden tukemisessa hoivakodin arjessa.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, huolta/ pelkoa ja toisaalta mikä hänelle tuo merkityksellisyyskokemusta ja vahvistavat hänen arjen mielekkyyttään.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Selvitämme ja kirjaamme asukkaalta ja/tai hänen läheiseltään asukkaan aktiviteettitoiveita sekä voimavaroja. Huomioimme niitä hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä päivittäisessä arjessa. Saatuja tietoja ja toiveita hyödynnetään aktiviteettien, hengellisen arjen ja ulkoilujen suunnittelussa sekä tarjoamisessa.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet, jotka liittyvät hänen vuorokausirytmisiinsä ja levon tarpeeseensa. Näitä on esimerkiksi turvallisuuden huomiointi nukkuessa (laitojen nosto), vaatetus nukkuessa, peittojen/tyynyjen sijoittelu sängyssä ja aamu- ja iltanuoliisuus.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet esimerkiksi raha-asioiden huolehtimisessa ja lisäpalveluissa (kampaaja, parturi, jalkojenhoito).

- Kuolema:

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet liittyen hänen toiveisiinsa elämänloppuvaiheessa. Näitä ovat esimerkiksi pelkoa aiheuttavat ja vähentävät asiat ja lääkitykseen liittyvät asiat.

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

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

Asukkaan tietoihin kirjataan aina, kun rajoittamistoimenpide on otettu käyttöön ja pois käytöstä.

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

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa

rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Sängyn laitojen nosto, haaravyö ja hygieniahaalari.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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 tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti tai kirjallisesti (puhelimitse/sähköpostitse) asianomaiselle ja/tai yksikön johtajalle, asukaspalaverissa ja läheistenilloissa ja tapahtumissa. Palautteen antamiseen kannustetaan säännöllisesti myös omaisille/läheisille lähetettävän kuukausikirjeen yhteydessä.

Saadut palautteet kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään Pajuhovin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään kuukausikokouksissa, läheisten kanssa läheistenilloissa/ tiedotetaan kuukausikirjeessä sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 40, 15 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 78, 18 vastaajaa

NPS on palvelun suositteluhaluuden mittari. Asiukkaat vastaavat palvelun suosittelukysymykseen asteikolla 0–10. NPS lasketaan siten, että ensin vastaajat luokitellaan suosittelijoihin (9–10), passiivisiin (7–8) ja arvostelijoihin (0–6). NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden

prosenttiosuus. NPS-luku sijoittuu välille -100–100.

THL toteuttamassa Kansallisen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden mittauksessa talvella 2024 Pajuhovin NPS (NetPromoterScore) tulos oli 63 ja keskiarvo oli 8,9. Hyvinvointialueen NPS oli 34.

Miten asukkaita 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:

Muistutus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle lähetetään ensisijaisesti sähköisen lomakkeen kautta. Se löytyy osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>. Muistutuksen voi toimittaa myös paperisena Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, jonka osoite PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Osoite löytyy myös muistutuksen tekemiseen käytettävästä lomakkeesta.

Attendo kodin esihenkilö:

Ilona Remes 050 4329782, ilona.remes@attendo.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Heidät tavoittaa ma klo 10.00–12.00 sekä ti, ke, to klo 9.00–11.00 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona) puhelimitse numerosta 029 1515838. Sähköpostitse asioitaessa salassa pidettävissä asioissa asioidaan suojatulla sähköpostilla. Ohje sen käyttöön löytyy verkkosivuilta osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>. Henkilökohtainen käynti tapahtuu ajanvarauksella.

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.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Näiden avulla pyritään ylläpitämään asukkaan omaa toimintakykyä yllä mahdollisimman pitkään. Pajuhovin laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit on 5.6 (kuvaa hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta).

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämäntähtäminen, psyykinen hyvinvointi). Asukkaita hoitavat ammattitaitoiset ja osaavat työntekijät, joiden vaihtuvuus Pajuhovissa on vähäistä. Tutut hoitajat vahvistavat asukkaiden turvallisuuden tunnetta, tietävät erilaisia keinoja vahvistaa kunkin asukkaan psyykkistä hyvinvointia ja vahvistaa heidän elämäntähtämiensä. Kognitiivista toimintakykyä ylläpidetään esimerkiksi osallistamalla asukasta itseään koskevaan päätöksentekoon, erilaisilla muistelutuokiolla ja viriketoiminnalla.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Sosiaalista toimintakykyä edistetään esimerkiksi ylläpitämällä ja mahdollistamalla heidän sosiaalisuuttaan Pajuhovin asukkaiden ja henkilökunnan kanssa erilaisten tapahtumien, virikkeiden sekä tukemalla läheisten kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Pajuhovissa hyödynnetään asukkaiden ja läheisten vuorovaikutusta myös etäyhteyksillä kuten Teamsilla ja Face-timella.

Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykyä ja ongelmanratkaisua. Kognitiivisen toimintakyvyn edistämisen keinoja Pajuhovissa ovat esimerkiksi ulkoilu, liikuntaharrastukset yksin ja ryhmässä, hyötyliikunta, keskustelupiirit, yhteydenpito läheisiin ihmisiin, tiedotusvälineiden seuraaminen, ristisanojen ja muiden ongelmatehtävien ratkominen. Kognitiiviseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat myös ravitsemus sekä levon ja unen tarpeen tyydyttäminen.

Pajuhovissa tehdään tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden, ammattiryhmien sekä läheisten kesken. Omahoitajalla on keskeinen rooli yhteistyön ylläpitämisessä eri ryhmien välillä. Pajuhovissa työskentelee eri ammattiryhmistä työntekijöitä kuten hoiva-avustajia, hoitoapulaisia, lähihoitajia, sairaanhoitajia ja fysioterapeutteja. Kukin ammattiryhmä edistää tehtävänsä mukaisesti asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia jokaisella osa-alueella.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Pajuhovissa on nimetyt virikevastaajat, jotka suunnittelevat ja huomioivat vuoden aikana olevia teemoja viriketoiminnassa. Pajuhovissa on viikko-ohjelma, jota on mahdollista muuttaa asukkaiden toiveiden, voimien sekä heidän toimintakykynsä mukaisesti. Viikko-ohjelma on nähtävillä ilmoitustaululla. Viriketoiminta on esimerkiksi pelaamista, lukemista, erilaisia musiikkitapahtumia, leivontaa, yhteislauluja tai kädentaitoja. Viriketoiminnan päivittäisestä toteutuksesta huolehtii koko henkilökunta.

Viriketoiminnan lisäksi Pajuhovissa vieraillee vapaaehtoisia tapaamassa asukkaita ja järjestämässä heille erilaista ohjelmaa. Muutaman kerran vuodessa järjestämme isomman asukastapahtuman, johon kutsumme asukkaiden omaisia ja läheisiä, vapaaehtoisia sekä henkilökuntaa. Palautetta, toiveita ja kehitysehdotuksia viriketoiminnasta kerätään esimerkiksi asukaskokouksissa, tyytyväisyyskyselyissä sekä asukkaiden arjessa antaman palautteen avulla.

Pajuhovissa hyödynnetään ulkoilussa viihtyisää sisäpihaa, jonka lisäksi käymme ulkoilemassa myös lähiympäristön puistoalueilla. Ulkoilua tapahtuu yhteisulkoiluna isomman ryhmän kesken sekä esimerkiksi

omahoitajan kanssa kahden kesken. Läheiset ja omaiset ovat tervetulleita mukaan ulkoilemaan hoitohenkilökunnan ja asukkaiden kanssa.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat 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-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Pajuhovin ateriat valmistetaan Attendo Hiidensalmen keskuskeittiössä, josta ruoka toimitetaan arkipäivisin Pajuhoviin. Viikonloppujen ateriat keskuskeittiö valmistaa etukäteen ja hoitoapulainen lämmittelee/kypsentää ne Pajuhovissa. Pajuhovin keittiön tilauksista ja palveluista vastaavat hoitoapulaiset. Heidän työnsä tukena toimii Hiidensalmen keittiöpäällikkö Mari Välikangas (mari.valikangas@attendo.fi). Hänen kanssaan pidetään säännöllisesti palaverieita, joihin osallistuu yksikön esihenkilö ja hoitoapulaiset.

Aamiaista tarjotaan liukuvasti asukkaan yksilöllisen toiveen mukaisesti klo 6.30–10.00 välillä ja välipalaa varhaisen aamiaisen nauttineille on tarjolla klo 10 aikaan. Lounas on klo 11.30–12.00 välillä, päiväkahvi klo 14.00–14.30 välillä ja päivällinen klo 16.00–17.00 välillä. Iltapalaa tarjotaan klo 19.00–21.00 ja yöhoitaja tarjoaa myöhäistä iltapalaa klo 22 maissa sekä yöpalaa läpi yön.

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikääntyneiden ravitsemussuositukset. Ruoan maittavuus ja syömisen helppous, sekä riittävän lyhyet ateriavälit ovat tärkeitä keinoja, joilla tuetaan asukkaiden ravitsemustilaa. Asukkaiden nestetasapainoa arvioidaan hoitotyön keinoin ja heitä kannustetaan juomaan riittävästi tarjoamalla erilaisia juomia (vesi, mehu, maito, piimä, kotikalja, tee, kahvi) riittävän usein. Riittävää proteiinin saantia tuetaan päivittäin tarjottavalla proteiinijuomalla. Ravinnon saannin turvaamista tuetaan ruokailussa myös avustamalla joko suullisesti tai kädestä pitäen ohjattuna.

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). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen 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:

26.9.2024

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hänen 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.

Hyödynnämme myös Laatu- ja vaikuttavuusmittarin Todennettua hyvinvointia osiossa olevaa Ravitsemusmittarin tulosta, joka on 9.1. Tulos ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosisiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Tarvittaessa konsultoimme hyvinvointialueen tai HUS- yhtymän infektiohoitajaa hygienia-asioissa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

Siivoushuollosta vastaavan palveluntuottajan kanssa pidetään laatupalavereita säännöllisesti kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 18.9.2024

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 riittävyyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa yleisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Pajuhovin siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja. Siivous tapahtuu puhtauspalvelukirjan ohjeistuksen mukaisesti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen ja jaksottaisten töiden siivous toteutuu puhtauspalvelukirjan ohjeistuksen mukaisesti. Isompia siivouksia hankitaan tarpeen mukaan ostopalveluina.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pajuhovissa on asukkaille oma pyykki- ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään ja kuivataan asukkaiden omat pyykkit. Lakanoiden ja pyyhkeiden pesu hankitaan ostopalveluna. Yksikkömme

hoitoapulaiset vastaavat pääsääntöisesti asukaspyykin pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon oman mieltymyksensä mukaan esimerkiksi olemalla mukana viemässä ja/tai hakemassa pyykkejä pyykkihuoneesta tai osallistumalla pyykkien kuivumaan laittamisessa.

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

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivoushuoneessa, viranomaiskansiossa sekä sähköisenä N- asemalla. Pajuhovin 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.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Soili Narva ja Ritva Rättö p.050 5421238

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

Pajuhovissa on useampi käytävällä ja henkilökunnan tiloissa oleva käsienspesuallas ja mahdollisuus käsihuuhteen käyttöön. Käsihuuhdetta on näiden lisäksi tarjolla sisääntuloeteisessä. Yleisissä tiloissa olevat käsienspesupisteet ja käsihuuhdeannostelijat ovat myös vierailijoiden käytössä.

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:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistus huomioidaan asukkaiden suunhoidossa. Hoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä hammashoitolaan asiakkaan puolesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivustolta löytyy hammashoitolan, kiireellisen hammashoidon sekä päivystävän hammashoidon yhteystiedot. Asukas voi halutessaan käyttää itsemaksavana myös yksityisen palvelun tuottajan hammashoidon palveluja.

Kiireetön sairaanhoito:

Hoivakodin lääkäripalvelut ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämää ja hyvinvointialue ostaa lääkäripalvelut Mehiläinen Oy:ltä. Ensisijaisesti asukkaiden terveydestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Pajuhoviin nimetty lääkäri Mehiläinen Oy:ltä. Lääkärin toimenkuvan määrää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset ja hän käy Pajuhovissa säännöllisesti lähikierrolla kerran kuukaudessa ja pitää puhelimitse etäkierron joka viikko. Tämän lisäksi on tavoitettavissa puhelimitse palvelukonseptin mukaisesti. Sairaanhoitaja arvioi asukkaiden sairaanhoidon tarpeen ja esittelee asukkaan asioita lääkärille. Erikoissairaanhoitokäynnit toimivat lääkärin läheteellä tai halutessaan omaiset voivat järjestää asukkaalle kiireettömiä yksityislääkärikäyntejä. Pajuhovi tekee myös yhteistyötä kotisairaalan kanssa, johon hakeudutaan lääkärin läheteellä. Virka-aikana hoivakodin oma nimetty lääkäri tekee tarvittaessa lähetteen. Kiireettömässä sairaankuljetuksessa käytetään yksityistä toimijaa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa asioissa virka-ajan ulkopuolella asioimme Mehiläisen päivystävän lääkärin 24/7 tai Lohjan sairaalan yhteispäivystyksen kanssa. Lohjan Sairaala, Sairaallantie 8, 08200 Lohja. Kiireellisissä ja akuuteissa henkeä uhkaavissa tilanteissa tai vakavissa sairauskohtauksissa soimitaan yleiseen hätänumeroon 112. Hyvinvointialueelle kuuluvan lääkinnällisen pelastustoimen ensihoito- ja sairaankuljetuspalvelut hyvinvointialueella tuottaa Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos. Kotisairaalaan lähetteen tarvittaessa tekee virka-ajan ulkopuolella Mehiläinen Oy päivystävä lääkäri tai Lohjan sairaalan päivystävä lääkäri. Näiden lisäksi hoivakodilla on mahdollisuus olla yhteydessä ja konsultoida asukkaan voinnissa tapahtuneista muutoksista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Liikkuvaa sairaalaa (LiSa).

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitto 112, josta saadaan lisäohjeita. Yksikössä on laadittu ohjeistus kuolemantapauksia varten, joka löytyy Pajuhovin N-asemalta sekä saattohoitokansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtajaa.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Pajuhovin henkilökunta seuraa asukkaan vointia vuorokauden ympäri normaalin perushoidon ja kanssakäymisen yhteydessä. Havainnot kirjataan asianmukaisesti. Kerran kuukaudessa kaikilta asiakkailta otetaan paino ja verenpaine, tarvittaessa ne mitataan useammin. Sairaanhoidollisista ja lääkehoidollisista toimista ja arvioinnista vastaa Pajuhovin sairaanhoitaja. Hoitohenkilöstö raportoi huomiot sairaanhoitajalle ja kirjaavat asukastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäri vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja hoidon seurannasta. Sairaanhoitaja vastaa, että sovitut asiat tulee osaksi asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja hoidon toteutuksesta vastaa kukin hoitotyöntekijä oman työnkuvansa/vastuiden mukaisesti.

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 laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä 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.

Pajuhovin lääkehoitosuunnitelma on N-asemalla sekä viranomaiskansiossa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 25.4.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lääkäri, hoivakodin johtaja ja sairaanhoitajat. Vuorossa olevat hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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?

Ei ole.

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.

Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan omahoitaja tai muu hoivakodin työntekijä voi lähteä asukkaan mukaan saattajaksi ja tiedonkulun varmistajaksi esimerkiksi poliklinikkakäynneille. Joskus omainen haluaa lähteä mukaan. Jos asukas lähtee päivystykseen, laitetaan hänen mukaansa hoitajan lähete ja muut tarvittavat tiedot hoivakodista, tarvittaessa myös soitetään vastaanottavalle taholle. Siirrosta informoidaan omaista/läheistä välittömästi. Lääkäri tekee kirjaukset oman yksikkönsä potilastietojärjestelmään, esimerkiksi Apottiin tai Omni-potilastietojärjestelmään. Hoivakodissa kirjataan Hilkka-järjestelmään, josta saadaan tulostettua sairaanhoitajan lähete tarvittaessa.

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.

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa

olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain 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:	11.12.2023
Poistumisharjoitus on tehty:	Tulossa
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	12.12.2023
Palotarkastus on toteutunut:	1.11.2023

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.

Pajuhovissa on 30 asukaspaikkaa ja hoitohenkilömitoitus on tällä hetkellä se on 0,65 tt/asukas. Kodin esihenkilö on Ilona Remes, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK, jonka lisäksi hänellä on lisäopintoja johtamisesta.

Pajuhovissa on työskentelee hoivakodin johtaja, 1 tiimivastaava (sh), 1–2 sairaanhoitajaa, noin 23 lähihoitajaa (vakituinen henkilökunta ja sijaiset), kiertävä fysioterapeutti (33% työajalla) ja 2 hoitoapulaista. Tämän lisäksi Pajuhovissa on opiskelijoita ammatillisista oppilaitoksista sekä oppisopimuksella opiskelevia työntekijöitä. Pajuhovin hoivahenkilöstön työtehtäviin kuuluu välillistä työtä 30 minuuttia yöaikana.

Pajuhovissa aamuvuorot ovat pääsääntöisesti hoitohenkilökunnalla 7-15 ja iltavuorot 13-21. Viikonloppuisin vuorot ovat 7-14 ja 14-21.00. Hoitoapulaisen työvuorot ovat 7-15, 13-20 ja viikonloppuisin 7-15. Henkilökunnan vuorokohtaiseen määrään vaikuttaa asukkaiden määrä, lääkeluvallisten ja muun osaamisen riittävyys sekä työnkuva.

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimivetäjä klo 7-15 (riippuen päivästä 50-100 % välitöntä asiakastyötä ja 0-50 % hallintoa)
- Sairaanhoidajat 1-2 aamu- ja iltavuorot (välitön hoitotyö)
- Lähihoitajat 5-6 aamu- ja iltavuorot (välitön hoitotyö)
- Hoiva-avustajien määrä riippuu muun hoitohenkilökunnan määrästä. Maksimissaan kaksi hoitajaa/vuoro
- Lääkevastuullisia hoitajia vähintään kaksi/vuoro (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen aamuvuoro ja arkisin myös iltavuroja (välillinen hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

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. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikössä säännöllisesti sijaistavien työntekijöiden avulla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja paikalla ollessaan ja muina aikoina vuoro-/ tiimivastaava.

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?

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähienkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden 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 työsopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hoivakoti toimii yksikerroksisessa vuonna 2020 valmistuneessa rakennuksessa. Pajuhovissa on 30 asukashuonetta, jotka kaikki ovat yhden hengen huoneita. Huoneet jakaantuvat kolmeen eri asuinsiipeen, joita ovat Saarni 12 huonetta, Haapa 12 huonetta ja Tammi 6 huonetta. Huoneiden yhteydessä on wc/suihku. Huoneiden varustuksena on sähkötoiminen hoitosänky, yöpöytä, paloturvalliset verhot, vaatekaapit ja valaistus. Asukkaalla on mahdollisuus kalustaa huonettaan myös omilla kalusteillaan. Asukkaiden käytössä on oman huoneen lisäksi yhdistetty avara ruokailu- ja olohuonetila, joka sijaitsee asuinsiipien keskellä. Tämä tila mahdollistaa erilaisen toiminnallisten hetkien ja tapahtumien järjestämisen, kuten pelit, askartelun, maalaamisen, yhteislaulun ja jumppahetket. Yhteisiin tiloihin lukeutuvat myös sauna ja pesuhuone, aidattu sisäpiha sekä terassi. Saunaa lämmitetään asukkaiden toiveiden mukaisesti.

Tilasuunnittelussa on huomioitu omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus ja kodikkuus. Se näkyy mm. siten, että kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, porrasaskelmia ei ole, kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, kynnyksiä on luiskattu ja valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Tiloissa on hyvä äänieristys, huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi, värimaailma on hillitty ja kodikas sekä sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta.

Pihapiiri on kodikas ja turvallinen, jossa liikkuminen on esteetöntä sekä turvallista. Pajuhovissa on turvallisuutta lisäävä hyvä aidattu piha ja riittävä ulkovalaistus. Piha-alueiden turvallisuudessa ja

viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kulunvalvontaa on lääkehuoneessa, jonne pääsy on rajatuilla henkilöillä vuorojen aikana. Tallentavaa kameravalvontaa on ainoastaan lääkehuoneessa, muissa tiloissa sitä ei ole yksityisyyden suojan johdosta. Ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot ja ne ovat avattavissa myös avaimella. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten.

Asukashuoneiden ovissa on poistumishälytys, jotka kytkeytyvät päälle klo 21.00–07.00 väliseksi ajaksi.

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

Pajuhovissa on käytössä Tunstall hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot ja ne ovat avattavissa myös avaimella. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Välitöntä apua toimintavarmuuden varmistamiseksi tuottaa laitevalmistaja Tunstall puh: huolto 010 320 1692, joka palvelee 24/7 tai osoitteessa huolto@tunstall.com. Tunstall huolto 8-16 aikana 0100 84080.

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.

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pika CRP, seisomanojanostin, henkilönosturi, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asiakkaan omahoitaja tai kiertävä fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä

vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen.

Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden, laitteiden sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu niistä on yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon 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 terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anne Karvinen p. 050 5421238

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.

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?

Pajuhovin asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa ennen työvuoron päättymistä. Kirjauksissa peilataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä muita tärkeitä tapahtumia kuten asukkaan terveyteen ja lääkehoitoon liittyviä asioita. Seuraamme kirjaamisen laatua ja sisältöä 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.

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 tietoturvasuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy 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	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Asukkaan oma osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuu hänen arjessaan	*Huomioidaan asukkaan omat toiveet hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja *Vahvistetaan hänen omaa osallisuuttaan omassa arjessaan	Maaliskuu- joulukuu 2024	Koko henkilökunta	Heinä- elokuussa 2024	Marras- joulukuussa 2024
LÄHEIS- KOKEMUS	Läheiset tulevat kuulluksi ja huomioiduksi osana asukkaan elämää	*Säännöllinen yhteydenpito viestein ja sähköisesti *Kohtaaminen ja huomiointi vierailujen yhteydessä *Osallistetaan läheiset osaksi RAI:n ja hопасun tekoa	Maaliskuu- joulukuu 2024	Koko henkilökunta/ omahoitaja	Heinä- elokuussa 2024	Marras- joulukuussa 2024

HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Toisia arvostava ja kannustava ilmapiiri Työt ja vastuut jakaantuvat tasaisesti Annetaan ja v astanotetaan palautetta rakentavasti	*Selkeä työnjako *Huolehditaan omista vastuu-alueista *Huomioidaan ja arvostetaan erilaisuutta	Maaliskuu-joulukuu 2024	Koko henkilökunta	Heinä-elokuussa 2024	Marras-joulukuussa 2024
--	---	--	-------------------------	-------------------	----------------------	-------------------------

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):

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI-ointi	LOPPU-ARVI-ointi (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asukas saa väärät lääkkeet, toisen asukkaan lääkkeet tai lääkkeet jäävät antamatta.	2=mahdollinen	2=mahdollinen	4=merkittävä	Vastuu lääkehoi-dosta kaikilla vuoron lääkevas-taavilla. Erikseen nimetty lääkevas-tuulainen varmistaa, että kaikki lääkkeet on annettu.	jatkuva	Koko henk-ilökun-ta ja hoivako-din johtaja/Ilona Remes	jatkuva/ poikkeama-ilmoitukset tukena	Marras-jo ulukuussa 2024

Henkinen kuormitus	2=mahdollinen	2=mahdollinen	3=kohtalainen	ammattitaidon ja yhteishengen ylläpitäminen, selkeät toimintatavat sekä ajantasainen viestintä	jatkuva	Koko henkilökunta ja hoivakodin johtaja/ Ilona Remes	Jatkuva/ p oikkeamailmoitukset tukena	Marras- joulukuussa 2024
Fyysinen kuormitus	2=mahdollinen	2=mahdollinen	3=kohtalainen	ergonomian huomiointi työtavoissa, apuvälineiden hyödyntäminen	jatkuva	Koko henkilökunta ja hoivakodin johtaja/ Ilona Remes	Jatkuva/ p oikkeamailmoitukset tukena	Marras- joulukuussa 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
Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	40	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	78	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella			Elämänlaatu tulos on 6,26. Tämän pohjalta kehitetään osallisuutta vahvistavia toimintatapoja.	
Sisäinen auditointi		ei ole tehty			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		ei ole tehty			
Lääkepoikkeamat, kpl		2	Poikkeamien määrä: 23 poikkeamien pohjalta kehitetty toimintatapoja lääkkeen ottamiseen ja jakamiseen	Poikkeamien määrä:15. Poikkeamien pohjalta kehitetty toimintatapoja lääkkeen ottamiseen ja jakamiseen	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100%	100%	100%	

--	--	--	--	--	--

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Nummela 1.11.2024

Allekirjoitus
Ilona Remes