



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Vehniän Koivukodit Oy

Y-tunnus 1769004-4

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Attendo Pihka

Katuosoite Ahma 3

Postinumero 41310

Postitoimipaikka Leppävesi

Esihenkilö Päivi Vanhapelto

Puhelin 041 730
7319

Sähköposti paivi.vanhapelto@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen - mielenterveyskuntoutujat: 7 asiakaspaikkaa Tehostettu palveluasuminen - muut kuin ikääntyneet muistisairaat: 8 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisajankohta ja luvan muutokset

3.6.2020

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.5.2020, Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 9.12.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Phrmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteeekeilta;
Hoviapteekki
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy
Puhtauspalvelu: Lassila & Tikanoja Oy
Vartijapalvelu: Avarn Security Oy
Kiinteistöhuolto: Laukaantalopalvelut
Fysioterapeutti: Attendon terapiapalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavunnon suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadintaan?

Kotimme omaavunnon suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavunnon vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavunnon suunnitelman laadimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavunnon suunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavunnon suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavunnon suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Päivi Vanhapelto
paivi.vanhapelto@attendo.fi
0417307319

Omaavunnon suunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavunnon suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavunnon suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavunnon suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavunnon suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 4.11.2024

Tarkistettu pvm. 27.1.2025

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 täyttävää 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.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystietolaki
- Mielenterveyslaki
- Päihdehuoltolaki

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Pihka tarjoaa tehostettua asumispalvelua yli 24 tuntia vuorokaudessa alle 65-vuotiaille mielenterveyskuntoutujille. Toimintamme käynnistyi maaliskuussa 2021 Laukaassa rauhallisessa Leppäveden alueella. Asumisyksikkömme on integroitu osaksi muuta asutusta, sijaiten läheisyyksissä palveluiden kanssa. Tilojamme hyödynnetään yksilöllisten asumis- ja kuntoutuspalveluiden tarjoamiseen. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on oma wc ja suihku. Yhteisiä oleskelu-, virike- ja ruokailutiloja käytetään myös aktiivisesti. Henkilökohtainen tila ja itse mieluisasti sisustettu huone ovat merkittäviä tekijöitä laitostumisen ehkäisemisessä ja kuntoutumisen edistämisessä. Asumishuoneita on yhteensä 15.

Pihka tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua ja kuntouttavaa asumispalvelua, mikä tekee meistä vaativamman yksikön verrattuna perinteiseen 24 tunnin tehostettuun palveluasumiseen. Henkilöstömitoituksemme on ympärivuorokautisessa asumispalvelussamme vaadittua suurempi (0,5 tt /asiakas), ja hoitotyön mitoitus vaihtelee 0,7–4,39 htv. Palveluihimme sisältyy lisäksi psykiatriin vastaanottopalvelu ostopalveluna.

Toimintamme keskiössä on yhteisöllisyys, kohtaaminen ja vuorovaikutus. Tämä malli ehkäisee eristäytymistä ja auttaa asukkaita elämään monipuolisempaa elämää oireistaan huolimatta. Kohtelemme asukkaitamme tasavertaisina, kuuntelemme ja huomioimme heidät yksilöllisesti. Asukkaita kannustetaan, osallistetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toimissa, elämänhallinnassa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä taitojen kehittämisessä yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä tarkoittaa ensisijaisesti ohjausta, tukea ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta toimimista. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, etsimään harrastuksia ja ylläpitämään ihmissuhteitaan.

Pihkan toimintaa ohjaavat työmenetelmät sisältävät toipumisorientaation, yhteisohoidon, ratkaisukeskeisyys, dialoginen työskentely ja psykoedukation.

Päivästruktuurimme toteutetaan kuntouttavan työotteen mukaisesti. Jokainen arkiamu alkaa aamukokouksella, jonka tavoitteena on käydä läpi päivän toimintasuunnitelma, jakaa yhteisötehtäviä ja kohdata asukkaat. Yhteisökokous pidetään kerran viikossa, ja siitä laaditaan muistio, joka tallennetaan IMS-talletusjärjestelmään. Yhteisökokouksissa on tavoitteena osallistaa asukkaat yhteisen arjen suunnitteluun. Yhteisökokouksessa suunnitellaan viikon ohjelma yhdessä, käsitellään asukkaiden aloitteita ja mietitään mielekästä toimintaa. Asukkailta saatujen toiveiden mukaan seurakuntayhteistyö on olennainen osa kuukausittaista toimintaamme. Kaverikoira Pihka vierailee lähes viikoittain, toimiessaan asukkaille kaverikoirana. Muita ulkopuolisia esiintyjiä kutsutaan ohjelmaan mahdollisuuksien ja toiveiden mukaan. Kannustamme asiakkaitamme osallistumaan palvelukodin ulkopuolisiin tilaisuuksiin ja aktiviteetteihin heidän omien voimavarojensa ja mieltymystensä mukaan. Lähistöllä sijaitsevat kuntosali ja uimahalli ovat kaikkien halukkaiden käytettävissä. Järjestämme retkiä lähikohteisiin ja ulkopuolisiin tapahtumiin vuosittain osana suunnitelmaamme, huomioiden asukkaiden toiveet ja toimintakyvyn.

Asukkaidemme turvallisuuden takaamiseksi on tärkeää ylläpitää vuorokausirytmisiä ja noudattaa yhteisesti sovittuja käytäntöjä, joustuen tilanteen mukaan ja kunnioittaen itsemääräämisoikeutta. Meille on tärkeää, että asukkaat löytävät tuellamme, kannustuksellamme, ohjauksellamme mielekästä sisältöä ja tekemistä päiviinsä. Tavoitteenamme on vahvistaa asukkaita niin, että he löytävät uskon itseensä ja uskovat selviytyvänsä päivittäisistä askareista, ulkoilusta sekä ympäristön ja itsensä siistinä pitämisestä. Asukkaan toteuttamissuunnitelman tavoitteita ja arjen sujuvuutta tukee koko henkilökunta, kuitenkin niin, että kaksi omaohjaajaa on perehtynyt syvemmin kunkin asukkaan asioihin. Omaohjaajakeskustelut toteutuvat dialogimuotoisesti jokaisena omaohjaajan työvuorona sekä kerran viikossa pidettävänä pidempikestoisena yhteisenä aikana. Pidemmän omaohjaajakeskustelun sisältö suunnitellaan yhdessä asukkaan kanssa ennakoivasti edellisen keskustelun yhteydessä. Keskustelut kirjataan myös yhdessä asukkaan kanssa, tavoitteena avoin ja läpinäkyvä dokumentointi. Omaohjaajan kanssa laaditaan viikkosuunnitelma tulevaa viikkoa varten, ja toiminnot suunnitellaan asukkaan omien tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asukkaan kanssa omaohjaajakeskustelujen aikana.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Toimintamme on perustunut Attendon yhteisiin arvoihin osaamiseen, sitoutumiseen ja välittämiseen sekä missioomme "Vahvistamassa ihmistä". Yksikköemme arvojen keskiössä on yhteisöllisyys, osallisuus, kohtaaminen ja tasavertaisuus. Pihkan toiminnassa noudatetaan useita perusarvoja, jotka näkyvät käytännössä eri työntekijäryhmien yhteistyössä ja asukkaiden hyvinvoinnissa. Alla on kuvattu, miten yhteisöllisyys, osallisuus, kohtaaminen ja tasavertaisuus näkyvät käytännön tasolla toiminnassa.

Yhteisöllisyys

Käytännön toteutus:

- Sairaanhoidajat, lähihoitajat ja sosionomit työskentelevät yhdessä luodakseen yhteisöllisen ympäristön, jossa asukkaat tuntevat kuuluvansa ryhmään.
- Aamukokoukset ja yhteisökokoukset tarjoavat foorumin asukkaille, jossa he voivat osallistua arjen suunnitteluun ja jakaa ideoitaan. Sturkturoitu arki, jossa asioita jaetaan ja suunnitellaan mahdollistaa myös ystävyyssuhteiden syntymisen asukkaiden kesken
- Toiminta ja ryhmätoiminta suunnitellaan siten, että se tukee sosiaalista kanssakäymistä ja lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta asukkaiden kesken.

Kohtaaminen

Käytännön toteutus:

- Jokainen arkiamu alkaa aamukokouksella, jossa asukkaat voivat kertoa ajatuksiaan ja toiveitaan päivän toiminnasta. Tämä mahdollistaa henkilökohtaisen kohtaamisen asukkaiden kanssa. Kohtaamisia on päivän aikana jokainen hetki asukkaiden kanssa, jossa asukas kohdataan tasavertaisena yhteisön jäsenenä. Häntä kuunnellaan ja pyritään yhdessä toteuttamaan asioita, jotka motivoivat asukasta löytämään oman arjen /elämän hallinnan tunnetta.
- Henkilökunta toimii linkkinä asukkaiden ja ulkopuolisten palvelujen välillä, tukien asukkaita henkilöhistorian jakamisessa mm. verkostotapaamisissa ja heidän tarpeidensa ilmaisemisessa. Asukasta tuetaan olemaan häntä koskevissa keskusteluissa läsnä, osallisena. Asukasta tuetaan omatoimiseen asioista huolehtimiseen ottaen huomioon hänen kulloisenkin vointinsa.

Vuorovaikutus

Käytännön toteutus:

- Dialoginen työskentelytapa on keskiössä omaohjaajakäytännöissä, joissa omaohjaajat keskustelevat asukkaidensa kanssa säännöllisesti ja avoimesti heidän tavoitteistaan ja suunnitelmistaan. Nämä suunnitellut keskustelut pidetään viikoittain. Tämän lisäksi jokaisessa kohtaamisessa kiinnitämme huomioita niin verbaaliseen kuin nonverbaaliseenkin viestintään.
- Ryhmätoiminnot ovat henkilökunnan kanssa suunniteltu niin, jotka vahvistavat asukkaiden kykyä ja yleistä hyvinvointia, samalla kun vuorovaikutus on avointa ja läpinäkyvää. Käytämme ryhmissä erilaisia mielikortteja, tunnekortteja, musiikkia yms jotka helpottavat oman ajattelun muodostamista ja sanoittamista
- Yhteisökokouksissa ja aamukokouksissa asukkaat voivat vapaasti esittää toiveitaan ja ajatuksiaan, mikä edistää vuorovaikutusta ryhmässä.

Tasavertaisuus ja yksilöllisyys

Käytännön toteutus:

- Tässä toiminnassa lähestymme jokaista asukasta yksilöllisesti; esimerkiksi omaohjaajat perehtyvät kunkin asukkaan tarpeisiin ja mieltymyksiin.
- Sairaanhoidajat huolehtivat lääkehoidosta ja terveyden ylläpidosta ottaen huomioon asukkaiden yksilölliset tarpeet. Yhdessä lääkeluvallisten hoitajien kanssa pidämme huolen asukaan yksilöllisestä lääkehoidon toteutuksesta

- Asukkaille annetaan mahdollisuus osallistua päätöksentekoon liittyen omaan elämäänsä ja päivittäisiin aktiviteetteihinsa, siten että heidän mielipiteensä ja toiveensa otetaan huomioon.

Itsenäisyys ja osallisuus

Käytännön toteutus:

- Asukkaita tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon esimerkiksi henkilökohtaisen viikkosuunnitelmien laatimisessa yhdessä omaohjaajan kanssa. Viikkosuunnitelmassa asukas suunnittelee omaa ajankäyttöään, ryhmiin osallisuuttaan, muita toimintoja esim. talon ulkopuolella jne.
- Ohjaajat ohjaavat / auttavat asukkaita löytämään ja kehittämään harrastuksia, jotka tukevat heidän itsenäisyyttään. Pihkasta on osallistuttu mm. työtoimintaan ja startti-valmennukseen.
- Kannustamme asukkaita osallistumaan myös palvelukodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin, mikä lisää heidän osallisuuttaan yhteisössä. Käymme elokuvissa, museoissa, tapahtumissa, uimahallissa yms.

Tuen tarjoaminen

Käytännön toteutus:

- Henkilökunta tarjoaa jatkuvaa tukea ja ohjausta, sekä tukee asukkaita heidän arjen haasteissaan.
- Asukkaat saavat asiakaskohtaista ohjausta omaohjaajilta, mikä tukee heidän päivittäistä elämäänsä ja toimintakykyään.
- Säännölliset omaohjaajakeskustelut mahdollistavat syvällisemmän tuen, jossa huomioidaan asukkaiden edistymistä ja haasteita.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Pihkan toimintamalli perustuu vahvasti yhteisöllisiin, osallistaviin ja vuorovaikutteisiin käytäntöihin, joissa työhön sitoutunut moniammatillinen yhteistyö tuottaa arvoa asukkaille ja tukee heidän hyvinvointiaan. Tämä malli ehkäisee eristäytymistä ja auttaa asukkaita elämään monipuolisempaa elämää oireistaan huolimatta. Kohtelemme asukkaitamme tasavertaisina, kuuntelemme ja huomioimme heidät yksilöllisesti. Henkilökunnan sitoutuminen työhön asukkaiden parhaaksi näkyy jatkuvana ammattitaidon ylläpitämisenä, kouluttautumisena, läpinäkyvänä toimintana ja virheistä oppimisena.

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

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

ASKO - Asiakaskokemus

Asko-keskusteluilla on keskeinen rooli muutosmatkallamme. Näiden keskusteluiden aikana käsittelemme tärkeitä teemoja, kuten mitä hyvä kohtaaminen ihmisten kesken tarkoittaa, sillä asukkaitamme varten teemme merkityksellistä työtämme. Muita keskustelun aiheita ovat muun muassa kunkin henkilön vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, palautteen antamisen ja saamisen arvokkuus sekä konkreettiset toimenpiteet, joilla voimme entisestään parantaa yhteistyötä tiimimme jäsenien kanssa. Olennaisia aiheita ovat myös onnistumiset ja pohdinta siitä, mitä voimme tehdä paremmin.

Asko-keskustelut toteutetaan kvartaaleittain osana kuukausikokouksia, kehittämispäiviä tai tiimipalavereita. 2024 syyskuussa lanseerattiin uusi strategia "ennen kaikkea koti". Asko keskustelut tulevat tukemaan

strategia polkuamme, jotta asiakaskokemus vahvistuisi ja asukkaiden omannäköinen elämä voisi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla. Vuoden 2025 keskusteluteemat julkaistaan alkuvuodesta, ja ASKO-valmentaja tiedottaa henkilöstöämme näistä aiheista. ASKO-keskustelukartta on osallistava ja yhteisöllinen menetelmä, joka mahdollistaa työyhteisön vahvuuksista ja onnistumisista keskustelemisen sekä kehittämiskohteiden tunnistamisen. Jokaisella on merkittävä rooli ja vastuu työyhteisössä, ja kaikkien on mahdollisuus osallistua, keskustella ja ideoida 100 prosenttisella vastuulla, palautetaidoilla ja oman työn merkityksellä.

ASKO-keskusteluiden keskiössä on se, että asukkaamme voivat elää omannäköistään ja mielekästä arkea Attendo-Pihkassa. Dokumentointi on meille tärkeää, ei vain ASKO-keskusteluiden, vaan myös yhteisökokousten ja päivittäisen toiminnan osalta. ASKO-keskustelut kirjataan Adsystemssiin, ja yhteisökokoukset tapahtuvat kerran viikossa. Yhteisökokousten sisällöt tallennetaan IMS-järjestelmään ja tulostetaan asukkaille kansioon, jota säilytetään oleskelutilan kaapissa. Aamukokouksista ei laadita muistioita, elleivät ne sovitusti muutu ylimääräiseksi yhteisökokoukseksi. Esimerkkiteksti: Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. xx aikana x-määrä. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita (listaa tähän esim. asiakaskokousten säännöllinen pitäminen, läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen tms.)

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 työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty

omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 13.9.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 09.02.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

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

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

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

Esimerkkiteksti: Asumme meidän tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuiltamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen Pihkan työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä

Kaikki viikon sisällä syntyneet poikkeamat käsittelemme Pihkan viikko- ja/tai kuukausipalaverissa. Kuukausipalaverissa käydään kaikki kuukauden poikkeamat läpi ja tarkastellaan mihin poikkeamiin poikkeamat keskittyy. Kaikkien asian vaatimien tahojen kesken poikkeamat käsitellään vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään

Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa

Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa

Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaaseen läheisille
- Käsitely, tutkimus ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai

ehkäisemiksesi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä 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?

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Sähköiset asiointijärjestelmät ovat HILKKA viestintä sekä IMS. Tarpeen mukaan tiedotetaan myös henkilökohtaisesti. Kaikki uudet viikonajalla syntyneet korjaavat toimenpiteet käydään läpi niin viikko- kuin kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 95

Pihkassa on asukkaita monelta hyvinvointialueelta. Kuitenkin linjauksemme on, että jokaisen asukkaan kohdalla käytämme RAISoft arviointimenetelmää. Keski-Suomessa on käytössä yhteinen RAI-järjestelmä ja ohjelmisto. RAI-mittarit muodostuvat useista samaa osa-aluetta mittaavista kysymyksistä tai yhdistäen eri osa-alueiden kysymyksiä. Käytämme RAI mittareina seuraavia osa-alueita: Arkisuoriutuminen, Kognitio, Sosiaalinen aktiivisuus, Mielenterveys ja asiakasohjaus. RAI:n lisäksi hyödynnämme asukkaiden kanssa Attendon elämänlaadun check listaa, havainnointia, dialogista keskustelua, elämänkaarilomaketta ja tarvittaessa muita mittareita, riippuen asukkaan toimintakyvyn tuomista muutoksista ja tilaajan kanssa sovitusta arvioinnin menetelmästä.

Asukkaiden yksilöllisiä suunnitelmia on riippuen siitä mitä tukipalveluita tai terapioita asukkaalla on meneillään. Näitä suunnitelmia saattaa olla fysioterapiasuunnitelma, toimintaterapia- ja musiikkiterapiasuunnitelma. Tarvittaessa suunterveydenhuollon puolelta voi tulla suunhoitosuunnitelma tai ravitsemusterapeutilta ravitsemussuunnitelma. Nämä asiakaskohtaiset suunnitelmat otetaan huomioon asukkaan toteuttamissuunnitelman rinnalla ja tarkastellaan keskusteluissa kokonaistavoitteiden kautta.

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

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

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

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

Pihkassa omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten päivittämisestä HILKKA järjestelmään. Omaohjaaja vastaa muutosten informoinnista ja tiedottamisesta Pihkan muulle henkilökunnalle. Informointi- foorumeita on viikko- ja kuukausipalaverit , HILKKA asiakastietojärjestelmän viestikannava ja HILKKAssa asukkaan "erityistä huomattavaa"- kohta. Erityistä huomattavaa kohtaan kirjataan huomio " toteuttamissuunnitelma päivitetty xx.xx.xx". Pihkan henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmä HILKASSA.

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)?

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Pihkassa

Pihkassa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on keskeinen osa hoitokäytäntöjä. Tämä toimintatapa varmistaa, että asiakkaat voivat elää mahdollisimman omannäköistä elämää, jossa heidän mielipiteensä, toiveensa ja tarpeensa otetaan huomioon. Seuraavassa esittelemme, miten itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kattavalla ja asiakaslähtöisellä tavalla.

Hyvä kohtelu ja osallisuus

Asiakkaan hyvä kohtelu on lähtökohta itsemääräämisoikeuden toteuttamiselle. Pihkassa jokainen asiakas kohdataan kunnioittavasti ja arvostaen. Osallisuus näkyy asiakastyössä niin, että asiakkaat voivat osallistua päivittäisiin toimiin omien kykyjensä mukaan. Esimerkiksi asiakkaat voivat osallistua kodin askareisiin, mikä antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa omaan arkeensa ja tehdä valintoja. Tämä toimintatapa tukee yhteisöllisyyttä. Aamukokouksessa, jossa jaamme yhdessä yhteisötehtävät, asukkaat voivat vaikuttaa omaan vastuualueeseensa vaihtamalla niitä muiden asukkaiden kanssa. Päivään saattaa sisältyä ylimääräisiä kotiin liittyviä askareita, joihin halukkaat saavat osallistua. Tämä on lisännyt asukkaiden omatoimisuutta, motivaatiota ja iloa. Ilo näkyy asukkaiden halussa ideoida mm. kodin sisustusta, toimintoja jne.

Ohjaus, sopimus ja oma-arviointi

Asiakkaiden kanssa tehdään henkilökohtaisia sopimuksia, joissa huomioidaan heidän toiveensa ja tarpeensa. Omakohtaiset keskustelut omahoitajan kanssa mahdollistavat asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden esille tuomisen. Näistä tavoitteisiin pohjautuvista sopimuksista teemme kirjallisen dokumentin yhdessä asukkaan kanssa, sopimusta tarkastellaan ja muutetaan sen mukaan, mikä asukkaan osalta on hänen edunmukaistaan hänen omasta näkökulmastaan. Asiakkaat osallistuvat siis oma-arviointiin, jossa he voivat kartoittaa omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan. Tämä prosessi edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja saa aikaan aitoja keskusteluja siitä, mitä kukin asiakas tarvitsee.

Aito kuuleminen ja riittävä tiedonsaanti

Aito kuuleminen on keskeinen osa itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Henkilökunta kuuntelee asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita eri tilanteissa. Tiivis yhteistyö läheisten kanssa tuo lisäarvoa, koska läheiset voivat jakaa tietoa asiakkaan aikaisemmista kiinnostuksen kohteista ja toimintatavoista. Läheiset osallistuvat yhdessä asukkaan kanssa mm. juhliemme järjestämiseen ohjelma numeroilla. Tiedonsaanti on myös olennaista: asiakkaat saavat säännöllisesti ja ymmärrettävästi tietoa hoidon eri osa-alueista, jolloin he voivat tehdä tietoon perustuvia päätöksiä omasta elämästään. Asukkaan asioista keskustellaan rehellisesti asukkaan kanssa päivittäin, asukaspalaverissa sidosryhmien kanssa. Kunnioittaen asukkaan omaa toivetta jaetusta tiedosta keskustelemme myös yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa asukkaan elämään liittyvistä asioista.

Asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet

Pihkassa toimintatavat ja rakenteet ovat asiakaslähtöisiä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja, joka tuntee asiakkaan elämänhistorian, tarpeet ja tavoitteet. Tämän kautta asiakas voi vaikuttaa siihen, miten palveluja toteutetaan. Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat ilmaista itseään myös yhteisön kokouksissa, joissa he voivat tuoda esille omia toiveitaan ja mielipiteitään yksikön toiminnasta.

Yksilökeskeiset palvelut ja aktiivinen tuki

Yksilökeskeiset palvelut varmistavat, että jokaiselle asiakkaalle tarjotaan juuri niitä tukimuotoja, joita he tarvitsevat. Esimerkiksi asiakkaat saavat tukea omaan päätöksentekoonsa ja aloitteellisuuteensa, mikä on oleellista itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Henkilökunta on koulutettu tunnistamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden rajoja ja mahdollisuuksia. Mikäli jokin päätösriski saattaa vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin, käytämme ennakoivaa lähestymistapaa, joka huomioi asiakkaan tarpeet ja mahdolliset riskit. Asioista / valinnoista keskustellaan realistisesti asukkaan kanssa ja kunnioitetaan hänen valintaa myös valita muiden näkökulmasta katsottuna ns. väärin.

Hyödynnetään asiakaskokouksia ja yksilöllisiä keskusteluhetki

Pihkassa järjestetään säännöllisiä asiakaskokouksia, joissa asiakkaat voivat keskustella ja esittää toivomuksiaan yhdessä. Yksilölliset keskusteluhetket omahoitajan kanssa tarjoavat asiakkaille tilaisuuden käsitellä henkilökohtaisia asioita luottamuksellisesti ja pohtia arjen strukturointia, oman arjen hallintaa mm. ryhmiin osallisuuttaan. Näissä keskusteluissa kartoitetaan asiakkaan mielipiteitä ja tarpeita, mikä mahdollistaa paremman yhteisön rakentamisen.

Arviointi ja itsearviointi

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Tämä tarkoittaa, että henkilökunta seuraa asiakkaan vointia ja kykyä osallistua. Säännölliset arvioinnit auttavat tunnistamaan, vastaako asiakkaan todellinen toimintakyky heidän halujaan ja tarpeitaan. Kasvava tieto asiakkaan voinnista ja käyttäytymisestä eri tilanteissa on arvokasta, sillä se mahdollistaa asiakkaan elämänlaadun parantamisen ja turvallisen arjen rakentamisen. Pohdimme eri tilanteissa yhdessä ratkaisuita ja jos asukas haluaa valita siltikin toisin, kuin mitä henkilökunta tai yhteistyötahot näkevät parhaaksi vaihtoehdoksi, on asukkaalla siihen täysi oikeus.

Yhteenveto

Pihkassa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutuminen on monivaiheinen prosessi, joka perustuu hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa ja toiveisiinsa. Hyvän kohtelun, osallisuuden, aitojen keskustelujen, tiedonsaannin ja asiakaslähtöisten rakenteiden kautta pyrimme luomaan ympäristön, jossa asiakkaat voivat osallistua omaan hoitoonsa ja elämäänsä aktiivisesti ja itsenäisesti. Näin varmistamme asiakkaan mahdollisuuden elää elämää, joka heijastaa heidän arvojaan ja tavoitteitaan.

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

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

IMO vastaavat ovat Päivi Vanhapelto ja Sari Korpela

Pihan Toiminta Keskisuomen Hyvinvointialueen IMO-käsikirjan Mukaisesti

IMOn osalta meillä Pihkassa korostuu kolme asiaa. Perus asia on toteuttamissuunnitelma, jossa otetaan asukkaan oma näkemys, toiveet, motivaatio, sen hetkinen vointi ja tavoitteet huomioon. Se on koko kuntoutuksen peruslähtökohta. Yksikössämme on korkea riski väkivalta ja uhkatilanteille, sen vuoksi haastavan käyttäytymisen ennakointi ja estäminen sekä Jälkipurku on merkityksellisiä.

1. Asiakkaan ja Toteuttamissuunnitelma

Kun uusi asukas saapuu Pihkaan, laaditaan asukkaan ja verkoston kanssa asukassuunnitelma. Tämä suunnitelma kattaa keskeiset tiedot asukkaan toimintakyvystä ja heidän tarvitsemastaan tuesta. Korkealaatuisen palvelun toteuttaminen edellyttää yhteistyötä asukkaan kanssa laatimassa toteuttamissuunnitelmassa. Asukaan ja verkoston pitämän palaverin jälkeen, joka pidetään mahdollisimman pian max 1 kk, kirjataan asukkaan kanssa yhdessä toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman kirjaaminen yhdessä asukkaan kanssa ei aina välttämättä onnistu, mikäli asukas ei sitä halua. Silloin asukkaan kanssa käydään läpi ohjaajan kirjaama suunnitelma ja tehdään vaadittavat muutokset.

2. Haastavan Käyttäytymisen Ennakointi ja Estäminen

Pihkan ennaltaehkäisevä toiminta rakentuu ennen kaikkea työntekijöiden asenteista ja heidän tavastaan lähestyä haastavia tilanteita. Meidän tavoitteenamme on auttaa asukkaita syventämään ymmärrystään ympäröivästä maailmasta sekä oman hoitonsa ja kuntoutuksensa merkityksestä. Tämä saavutetaan tarjoamalla asukkaille mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä, mikä syventää heidän kokemustaan tulemisen kuulluksi. Ennakointiin kuuluu yhteiset talonpelisäännöt, jotka on laadittu asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa ja ne on jokainen allekirjoittanut. Uuden asukkaan saapuessa ja tarvittaessa yhteiset pelisäännöt kerrataan ja korjataan tarvittavia kohtia

Ennakoiminen on keskeinen väline, jonka avulla voimme puuttua käyttäytymiseen; se voi tarkoittaa ympäristön muokkaamista tai asukkaan toimintamallien tukemista. Työntekijöiden kyky tunnistaa tunteita ja tehokas kommunikointi ovat pääelementtejä ennakoivassa toiminnassa. Pihkassa on asukkailla oma varasuunnitelma, jossa on keinoja omien tunteiden säätelyyn. Olemme asukkaiden varasuunnitelmat huomioiden pyrkineet luomaan ympäristöä asukkaiden vointia edistäväksi. Pihkassa on ns. rentoutumishuone, kaksi pyörää, musiikkia, kitara jne

Ohjeita Kohtaamiseen Aggressiivisen Asukkaan Kanssa:

Hyvaksin IMOssa on ohjeita kohdata aggressiivinen asukas. Nämä ohjeet on tullut esiin AVEK koulutuksessa ja ne ovat Pihkankin linjauksia.

- Huomioi huolellisesti viestintäsi, mukaan lukien elekieli ja äänen sävy.
- Vältä provosoimista, ja lähesty jokaista asukasta yksilöllisesti.
- Kuuntele aktiivisesti, ole läsnä ja osoita empatiaa.
- Anna tilanteen rauhoittua ja säilytä oma rauhallisuutesi, jotta voit luoda turvallisen ilmapiirin.

3 Jälkiselvittely Työntekijöiden Kanssa

Työyhteisössä on tärkeää huomioida jokaisen työntekijän ehdot ja toiveet haastavien tilanteiden jälkiselvittelyssä. Työntekijöiden säännöllinen seuranta ja arviointi ovat keskeisiä, jotta he eivät jää yksin pohtimaan tapahtunutta. Kohtauskäytännöissä painotamme avointa keskustelua, jossa vältämme ylihuolehtivaisuutta ja syylistämistä.

Esimerkki Jälkiselvittelystä:

Eräänä vuorona ilmeni aggressiivisuutta erään asukkaan käytöksessä. Tilanne johti uhkaavaan ja väkivaltaiseen käytökseen. Ohjaajat toimivat turvallisuusohjeiden mukaisesti, ja tilanne saatiin rauhoitettua. Ohjaajat järjestivät jälkiselvittelykeskustelun kaikille ohjaajille välittömästi tilanteen jälkeen. Esihenkilö saattaa jo tässä vaiheessa olla puhelimitse jokaisen ohjaajan kanssa yhteydessä, tämä tilanne koskee iltoja, viikonloppuja ja pyhiä, jolloin esihenkilö ei ole Pihkassa paikalla. Tilanne käytiin läpi asukkaiden kanssävälittömästi ohjaajien jälkiselvittelyn jälkeen. Asukkaiden kanssa käytiin tilanne vielä aamulla läpi.

Keskusteluissa voidaan käyttää apuna jälkiselvityskysymyksiä :

- Mitä tapahtui?

- Mikä sai aggression syttymään?
- Miten se ilmeni?
- Miten reagoimme ja miksi?
- Miten tilanne päättyi?
- Miltä tapahtumat tuntuivat ja mitä ajatuksia nyt herää?
- Olisiko tilanne ollut ehkäistävissä?
- Miten jatkamme tästä eteenpäin?

Pihan IMO toiminta linjautuu Keskisuomen hyvinvointialueen IMO-käsikirjan ohjeistuksiin, joissa korostuu asukkaiden kokonaisvaltainen huomioiminen sekä ennakoiva lähestymistapa haastavissa tilanteissa. Henkilökunta on sitoutunut oppimaan käytännöistään, kerryttämään kokemuksiaan ja kehittämään toimintaansa jatkuvasti, jotta voimme tarjota parasta mahdollista tukea ja ymmärrystä asukkaillemme.

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.

Pihkassa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: terassin oven kiinnipitäminen yö aikana. Tämä kirjattu myös talon yhteisiin pelisääntöihin ja asukkaiden kanssa asia yhdessä sovittu

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Pihka – Jatkuva Kehittämistyö ja Asiakaspalautteen Kerääminen

Pihka on sitoutunut jatkuvaan toiminnan kehittämiseen, ja olennaisena osana tätä prosessia ovat asiakaspalautteen kerääminen sekä säännöllisesti toteutettavat tyytyväisyysmittaukset. Asiakkaillemme ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta monin eri tavoin: suullisesti suoraan asianomaiselle, asiakaspalavereissa tai läheisten illoissa, sekä kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse, sähköpostitse tai verkkosivujemme palautekanavan kautta. Palautteen antaminen on myös mahdollista palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain järjestettävissä läheisten yhteydenotoissa.

Kaikki vastaanotettu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään kunkin kuukauden kodin palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaillemme ja heidän läheisilleen toteutetaan lisäksi kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään sekä henkilöstöpalavereissa että yhteisissä asiakastapaamisissa.

Yksikkömme painopistealueita ovat asiakkaiden oman näköinen elämä, osallisuus, vuorovaikutus ja luonto. Pyrimme lisäämään asiakkaidemme osallisuutta arjen askareissa heidän voimavarojensa ja henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti. Asiakkaidemme mielipiteitä kysytään aktiivisesti toimintamme kehittämisen yhteydessä, ja omavalvonnan eri osa-alueista keskustellaan asiakkaiden kanssa muun muassa yhteisökokouksissa.

Vuotuisilla asiakastytyväisyyskyselyillä selvitetään myös asiakkaidemme saaman palvelun taso. Positiiviseen vuorovaikutukseen kiinnitetään erityistä huomiota, jotta asiakkaat voivat vapaasti esittää omia mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan. Viikko- ja päiväohjelmat suunnitellaan siten, että ulkona liikkuminen eri vuodenaikoina on mahdollista asukkaiden voimavarojen mukaan. Asukkailta kysytään toiveita arjen toiminnoista, ja nämä toiveet toteutetaan sekä omaohjaajan että pienryhmien kanssa.

Asiakkaat voivat pitää yhteyttä läheisiinsä itsenäisesti tai tarvittaessa ohjaajan avustamana. Henkilöstö keskustelee läheisten kanssa asiakkaan toiveiden mukaisesti ja aina tarvittaessa, kun asiakas on antanut lupaansa. Läheiset ovat tervetulleita vierailemaan yksikössä asiakkaan toiveiden mukaisesti, ja omaisille sekä läheisille järjestetään tapahtuma kaksi kertaa vuodessa, jossa tiedotetaan yksikön asioista ja kuullaan heidän mahdollisia toiveitaan.

Palautteen Kerääminen ja Käsittely

Asiakaspalautteen kerääminen on keskeinen osa Pihkan kehittämistyötä. Palautteen antajina voivat toimia asiakkaat, heidän läheisensä tai muut yhteistyötahot. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai verkkokanavien kautta. Lisäksi asiakaspalautetta hankitaan keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa; omaisten ja läheisten illat tarjoavat erinomaisia mahdollisuuksia palautteen keräämiselle.

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään ja käsitellään yksikön palavereissa, joista tehdään muistioita. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa sekä asiakastapaamisissa. Tavoitteena on hyödyntää asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelmien laatimisessa sekä toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja sen soveltamisesta yhdessä henkilöstön kanssa, sekä vie saadut palautteet organisaation laatujohtajajärjestelmän mukaisesti eteenpäin.

Viimeisimmän asiakastytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: -27 NPS / 9 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 67 NPS / 6 vastaajaa

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Sähköpostiosoite: kirjaamo@hyvaks.fi

Puhelinnumero: 050 327 4176

Keski-Suomen hyvinvointialue

Attendo kodin esihenkilö:

Päivi Vanhapelto, paivi.vanhapelto@attendo.fi

041 730 7319

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Matarakatu 4, 40100 Jyväskylä

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Pihkassa asiakasosallisuuden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistäminen ilmenee vahvasti arjen toiminnoissa sekä yksilöllisessä palveluiden suunnittelussa. Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajansa kanssa henkilökohtaisen ja kokonaisvaltaisen toteuttamissuunnitelman, joka ohjaa päivittäistä kuntoutusta. Suunnitelmaan voidaan tarvittaessa liittää asiakkaan läheisiä, kuntien edustajia ja lääkäreitä, mikä varmistaa asiakkaan tarpeiden ja voimavarojen kattavan huomioon ottamisen.

Toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset tarpeet, mikä tukee hänen hyvinvointiaan ja osallisuuttaan. Tavoitteet perustuvat asiakkaan omiin kiinnostuksen kohteisiin ja motivaatiotekijöihin, ja ne ohjaavat toimintaa kohti hyvää elämää asiakkaan omista lähtökohdista. Lisäksi säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check-lista arvioi asiakkaan osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaadun kannalta tärkeissä asioissa.

Viikoittain Pihkassa vierailee Attendon oma fysioterapeutti, joka suunnittelee ryhmäliikuntaa ottaen huomioon asiakkaiden yksilölliset toiveet, haasteet ja motivaation. Fysioterapeutti tarjoaa myös henkilökohtaista ohjausta ja tekee tarpeellisia tutkimuksia asukkaiden yksilöllisissä haasteissa, mikä edistää heidän toimintakykyään ja hyvinvointiaan.

Asiakastietojärjestelmän kirjaukset, jotka liittyvät kuntoutuksen tuloksellisuuteen, aktiviteetteihin sekä omaohjaajahuomioihin ja läheishuomioihin, kootaan Attendo Quality -ohjelmaan. Tämä ohjelma mahdollistaa toteutuneen toiminnan seurannan ja kehittämisen kuukausitasolla.

Omaohjaajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa on keskeinen. Omaohjaaja toimii asiakkaan tukena ja ohjaajana, auttaen häntä asettamaan ja saavuttamaan henkilökohtaisia tavoitteitaan. Lisäksi läheiset tuovat tärkeän osan asiakkaan sosiaalista verkostoa, mikä edistää asiakas vuorovaikutusta ja hyvinvointia. Yhteistyö muiden ammattilaisten, kuten sairaanhoitajien ja fysioterapeuttien, kanssa varmistaa, että asiakkaan tarpeet tulevat huomioiduiksi kokonaisvaltaisesti.

Sairaanhoitajan vastuulla on asiakkaan fyysisen ja psyykkisen terveyden seuranta, lääkityksen hallinta sekä tarvittaessa hoitoon liittyvien päätösten tekeminen yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. Fysioterapeutti edistää asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia liikunnan ja kuntoutuksen keinoin, minkä lisäksi hän tekee tiivistä yhteistyötä omaohjaajien ja sairaanhoitajien kanssa, jotta kuntoutusprosessit olisivat mahdollisimman sujuvia ja tehokkaita.

Asiakkaiden yhteydenpitoa läheisiin edistetään tarjoamalla erilaisia mahdollisuuksia viestinvälitykseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tämä voi sisältää esimerkiksi säännöllisiä puhelinsoittoja, videopalavereita tai vierailuja, jotka tukevat asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja osallisuutta.

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

Pihkassa asukkailla tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisöllisesti järjestettävään virkistys- ja kuntoutustoimintaan, joka kannustaa aktiiviseen osallisuuteen. Viikko-ohjelma on esillä selkeästi yhteisissä tiloissa sijaitsevalla valkotaululla, ja siihen liittyvä, A4-kokoiselle paperille painettu viikko-ohjelma on myös asiakkaiden saatavilla. Asukkaiden yhteisöpalaverissa hyväksytyjen päätösten mukaan päiväohjelma on esitetty näkyvästi.

Toimintamme kattaa monipuolista, kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää ohjelmaa, joka virkistää mieltä. Tarjoamme asiakkaille mahdollisuuden osallistua erilaisiin ryhmiin, kuten keskusteluryhmään, keittiöryhmään, peliryhmään ja voimavararyhmään, jotka perustuvat asukkaiden omiin toiveisiin. Pihkan asukkailla on vapaaliikkuvuus, ja he voivat ulkoilla niin usein kuin haluavat. Erityisesti kesäisin ulkoterrassilla on ilo viettää aikaa yhdessä.

Pihkan luonto tarjoaa upeat puitteet esimerkiksi laavukäynteihin, ja lähialueella sijaitsevat kuntoportaat sekä ulkokuntosali houkuttelevat aktiivisuuteen. Viikoittaiset käynnit fysioterapeutin ja ohjaajan kanssa kuntosalilla, keilaamassa ja uimassa rikastuttavat asukkaiden arkea. Vapaaehtoistoimijat, kuten seurakunta, vierailevat säännöllisesti kuukausittaisissa hartaushetkissä, jotka tarjoavat henkistä virikettä.

Toimintamme suunnitellaan huolellisesti asiakkaita kuunnellen ja huomioiden heidän toiveensa sekä kuntotasonsa. Virkistys- ja harrastustoiminnan, ulkoilun ja ryhmätoiminnan toteutuksesta vastuuhenkilöt tekevät jatkuvaa arviointia ja seurantaa, jotta voimme varmistaa asiakkaiden osallisuuden ja toiminnan vaikuttavuuden. Asiakaskokouksissa keskustelemme toiveista, ja näiden perusteella laadimme suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi. Asiakastytytyväisyyskyselyiden tulokset tarjoavat myös tärkeää tietoa arviointityössä, ja asiakkaat voivat aktiivisesti jakaa omia toiveitaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Kotimme ruokahuolto perustuu Attendo Rantalan satelliittikeittiön tarjoamaan palveluun, jossa moniammatillinen tiimi laatii kuuden viikon ruokalistat kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Korkealaatuinen ruoka toimitetaan valmiina kolme kertaa viikossa, puoliksi kypsennettynä kuljetuspalvelun kautta. Ruokahuollossa otetaan huomioon asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset, ja ruokaa voidaan maustaa asukkaiden toiveiden mukaan.

Arkisin ruokailuajat ovat seuraavat:

- Aamiainen: 7-8.30

- Lounas: klo 11-12

Päiväkahvi: klo 14

- Päivällinen: klo 16-17

- Iltapala: klo 20, josta voi halutessaan ottaa myöhäisiltapalan mukaan

Ruokailutilanteissa asiakkaat ja ohjaajat kokoontuvat saman pöydän ääreen, mikä edistää yhteisöllisyyttä ja kodinomaista tunnelmaa. Ruokailuhetki on tärkeä kohtaamispaikka, ja silloin panostetaan leppoisin ja

rentouttaviin hetkiin. Kesäisin käytämme terassia ja ruokailemme siellä

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ruokailutilanteissa ja kuukausittaisella painon mittauksella. Kaikki havainnot ja mittaukset dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset selvitetään osana kuntoutussuunnitelmaa, ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Tavoitteena on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja keittiötaitojen karttumista.

Ruokahuollosta vastaava henkilö :

Elina Sillanpää
Keittiöpäällikkö

elina.sillanpaa@attendo.fi

p. 041 732 4376

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

27.1.2025

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

Miten hygieniaohteiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 21.1.2025

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

Pihkassa on nimetty hygieniasta- ja siivous vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa Pihkan henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Päivittäissiivoaminen ja siistiminen tehdään asukkaan kanssa yhdessä ohjaajan tarvittaessa ohjaamalla. Viikkosiivouksen tekee siivouspalvelu firma L & T

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleiset tilat siivotaan 2 kertaa viikossa ostetun siivouspalvelu kautta, palveluntuottajana L & T. Yöllä ohjaaja pesee yleistentilojen lattiat ja pyyhkii tasojen pinnat oleskelutilasta. Asukkaat osallistuvat siisteyden ylläpitämiseen päivittäin yhteisötehtävien kautta. Perussiivoukset, ikkunoiden pesu yms tilataan erikseen palveluntuottajalta

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pihkassa on erillinen kodinhoitohuone, jossa on kaksi pyykinpesukonetta. Asukkailla on pyykkitupavuorot, tämä selkeyttää ennakointia ja oman elämän hallinnan tunnetta. Pyykituvassa voi käydä useamminkin pesemässä pyykkiä jos on tarvetta. Talon pyykkiä pestään erikseen puhtauspalvelusuunnitelmassa olevien ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnan työvaatteet pestään erikseen ohjeiden mukaisesti.

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

Pihkassa on nimetty siivousvastaava, joka vastaa yleissiisteyden toteutumisesta ja on yhteydessä arjensiivoukseen liittyvissä asioissa ulkopuolisen palveluntuottajan kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. 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

Jane Polvinen Puhtauspalvelujen asiantuntija Ateria- ja puhtauspalvelut P. 041 731 9378 jane.polvinen@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Pihkaan on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhteannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaan kanssa keskustellaan hammashoidontärkeydestä jokaisen kuukauden ensimmäisenä päivänä, jolloin otetaan muutkin mittaukset ja seurannat (esim. RR ja Paino). Asukkaalla on itsemääräämisoikeus kieltäytyä hammashoidosta. Hoitoon kuitenkin kannustetaan ja ohjataan. Hoidon toteutuessa hoitoon ohjaus on säännöllistä ja asukas kalenteriin merkittyä

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan kotimme lääkäri Hanna Vehniäinen /oma terveyskeskus. Lääkäri käy Pihkassa 1- 3kk välein ja tarvittaessa konsultoidaan puhelimitse tai sähköpostilla. Suvi Lämsä, psykiatrin kierrot on joka toinen viikko teamsin kautta. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja Pihkan henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, tarvittaessa. Näitä tilanteita saattaisi olla rokotukset tai verinäytteet mikäli asukas on estynyt saattajankaan turvin lähtemästä terveyskeskukseen.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on kotinne lähin päivystävä sairaala. Asukkaan sairastuttua tai tarvitessa kiireellistä sairaanhoidollista apua konsultoidaan päivystystä yleisestä virka-aikaan Laukaan terveyskeskusta numerosta 014 2690510 ja virka ajan ulkopuolella sairaala Novan päivystystä puhelin numerosta :116117. Toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti. Mikäli henkeä uhkaava tilanne, välitön soitto 112.

Hilkka tiedostosta tulostetaan sh-lähetä aina asukkaan mukaan. Läheteessä tarvittavat perustiedot, ajantasainen lääketieteellinen ja sairaudet

Kodillamme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, säilytetään Hilkka järjestelmän yksikkö ohjeissa

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Pihkassa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään Hilkka ohjeissa . Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Lähiomaisia tiedotetaan välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Pihkassa seurataan yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet , paino yms. kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Kerrankuukaudessa kontrolli on kalenteroitu Hilkka järjestelmään, jokaisen kuukauden ensimmäiseen päivään. Vastuu henkilö seurannasta on sairaanhoitajalla ja johtajalla. Sairaanhoitaja vastaa Hilkka kalenteroinnista. Lääkityksen jatkuva arviointi, toteutuu päivittäisenä seurantana ja Hilkka kirjauksina päivittäiskirjauksiin. Viikoittaisessa tiimipalaverissa käydään asukaskohtaisia asioita läpi kuten lääkityksestä aiheutuneet huomiot asioita viedään lääkärin kierrolle. Lääkäriä konsultoidaan tarvittaessa välittömästi. Pihkassa asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmassa nämä on perusasioita jotka kirjataan terveystietojen kopponenttiin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Jokainen työntekijä vastaa asukkaiden terveyden -, sairauden ja lääkehoidon toteuttamisesta. Johtaja vastaa työntoteutumisesta omavalvonta suunnitelman mukaisesti. Lääkäri Hanna Vehniäinen ja Psykiatri Suvi Lämsä vastaavat lääkehoidosta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

IMS järjestelmässä ja tulostettuna lääkehoitohuoneessa omassa kansiossa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 05.11.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkäri Hanna Vehniäinen

Sairaanhoitaja / tiimivastaava Sari Korpela sekä Johtaja Päivi Vanhapelto

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?

Pihkassa ei ole lääkevarastoa

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Terveysuojelulain 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. Terveysuojeluviranomaisen 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.

Pihkan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan systemaattisesti ja johdonmukaisesti. Tämä sisältää pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamisen vuosittain sekä niiden päivittämisen tarpeen mukaan. Teemme tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa, järjestämällä säännöllisiä tarkastuksia.

Terveysturvajärjestelmän ja työsuojelutarkastusten suorittaminen varmistaa, että Pihkan olosuhteet täyttävät terveys- ja turvallisuusvaatimukset. Vuosittain, vuoden alussa toteutamme Pihkan asiakasturvallisuuteen liittyviä riskikartoituksen. Kartoitusta väliarvioidaan ja loppuarvioidaan. Näiden tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta, muun muassa palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ensiapuvalmiuden ylläpitoa. Pihkassa toteutetaan myös turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia, joista pidetään asianmukaiset dokumentit IMS kansioissa. Jokainen työntekijä perehdyttää Pihkan sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintakäytäntöihin, mikä lisää sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuutta. AVEK koulutus käydään tarvittaessa ja taitoja päivitetään koulutuksella säännöllisesti

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi kiinnitetään huomiota tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden suunnitteluun, ylläpitoon ja huoltoon. Ulkopuolisen talopalvelun kanssa teemme yhteistyötä välineistön kunnossa pitämisestä. Henkilökunnan hyvä ohjeistus ja koulutus, asiakkaiden palaute sekä jatkuva seuranta ja kehittäminen ovat keskeisiä elementtejä.

Mikäli havaitaan poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita, ne raportoidaan heti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Tämä järjestelmä mahdollistaa kehitystoimenpiteiden kirjaamisen, vastuuhenkilöiden nimeämisen ja aikarajojen asettamisen toimenpiteiden suorittamiselle. Kaiken toiminnan taustalla on jatkuva arviointi, joka auttaa meitä ymmärtämään toimenpiteiden vaikutuksia ja kehittämään käytäntöjämme edelleen.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on olennainen osa toimintaamme. Teemme yhteistyötä muun muassa palo- ja pelastusviranomaisten, terveydensuojeluviranomaisten sekä työsuojeluviranomaisten kanssa. Yhteistyö ja avoin viestintä auttavat varmistamaan, että Pihkan turvallisuuskäytännöt ovat ajan tasalla ja että reagoimme nopeasti muuttuviin turvallisuustarpeisiin. Viralliset dokumentit säilytetään tietojärjestelmä IMS:n kasioissa

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 12.05.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 05.11.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 07.02.2024

Palotarkastus on toteutunut: 25.01.2024

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintakodin henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotimme esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Kodin henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

Kodillamme työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- Pihkan hoitohenkilömitoitus on 0,7/asiakas
- Pihkan esihenkilö on Päivi Vanhapelto, joka on koulutukseltaan Toimintaterapeutti.
- Kodillamme on 15 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 6 vakituista lähihoitajaa
- 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 6h
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen :
Pihkassa on yksi hoitoapulainen

Lisäksi Pihkassa on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Lääkevastuullinen ja virikevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–14 (välillinen hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ja virikevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 14.10–21.50 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 21.40–7.10 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkevastuullinen ja virikevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–14 (välillinen hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ja virikevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 14.10–21.50 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 21.40–7.10 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle virka-ajanulkopuolella tulleissa äkillisissä sijaistarpeissa.

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden

säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (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.

Pihkan työntekijöiltä vaaditaan hyvää Suomen kielentaitoa, jota asukaslähtöinen hoitotyö toteutuisi. 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 työlagsäädäntö 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, haastatteluvallinnat, 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], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Laajasta 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. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä, huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustaustansa ja koulutustarpeet. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

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

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



Toiminnassa käytettävät toimitilat, toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien niihin liittyvä asiakkaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Pihkassa tarjoaa yksilöllisiä asumis- ja kuntoutuspalveluja asiakkaille, joiden tarpeet vaihtelevat. Jokaisella asukkaalla on oma, esteetön huone, jossa on erillinen wc- ja suihkutila. Huoneet ovat kooltaan 20-22 m² ja ne ovat asukkaiden omassa vastuussa, mikä edistää kodin tuntua ja heidän hyvinvointiaan. Asukashuoneita meillä on yhteensä 15, ja ne on tarkoitettu siten, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus sisustaa oma tilansa mieleisekseen.

Meidän tilamme on suunniteltu esteettömiksi, mikä mahdollistaa sujuvan liikkumisen niin sisätiloissa kuin ulkona. Pihka on kaksikerroksinen uudisrakennus, jossa on erilleen varattu alue asiakastyölle. Alakerrassa sijaitsee toimistotila, joka tukee henkilökunnan toimintaa mm. työnohjausten ja palaverien pitämisessä. Alakerran tiloissa on asukkaiden vieraiden mahdollisuus yöpyä. Lisäksi yhteiset tilat, kuten oleskelu- ja ruokailutilat, ovat noin 80 m² kokoinen alue, josta pääsee ulos terassille tai parvekkeelle. Yhteisessä käytössä on myös sauna, pesuhuone sekä pyykkitupa asianmukaisine laitteineen. Pyykkihuolto toteutetaan yhdessä ohjaajan kanssa, mikä mahdollistaa asiakkaille osallistuvan ja sosiaalisen toiminnan. Rakennuksen takapihalla on aidattu terassi alue, joka sisältää tupakointi katoksen asukkaille.

Piha-alueen huolto ja turvallisuus huomioivat eri vuodenaikojen vaatimukset, kuten hiekoituksen ja lumenluonnin. Pihan valaistus ja vartijapalvelu lisäävät turvallisuutta, ja istutukset luovat kodikasta tunnelmaa. Pihapiirissä liikkuminen on esteetöntä ja turvallista, ja parkkipaikat sekä autoliikenne on suunniteltu siten, että ne eivät häiritse oleskelua.

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

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen helpdeskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Laukaan Talopalvelut OY, jonka yhteystiedot löytyvät: <https://laukaantalopalvelu.fi/>

Attendolla on kiinteistötiimi, johon kuuluvat neljä kiinteistöpäällikköä sekä ylläpidon esihenkilö. Kiinteistötiimin tehtävänä on vastata, että kiinteistöjä hoidetaan hyvän kiinteistötavan mukaisesti: mm. kohteiden PTS-suunnitelmat sekä avustaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi kiinteistönomistajat suorittava

vuosiauditointeja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjaus sekä PTS toimenpiteitä. Kiinteistöhuollon palvelukuvaus löytyy intrasta. Kiinteistöihin liittyvät kyselyt ja yhteydenotot: kiinteistot@attendo.fi

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikössä on käytössä hälytysjärjestelmä, joka koostuu turvanapista ja vartijapalvelusta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina, ja pääovessa on koodilukko. Ulko-oven vieressä sijaitsee soittokello.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan hälytysjärjestelmän laitteiden toimivuutta. Mikäli laitteessa ilmenee ongelmia, työntekijän on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin sen korjaamiseksi. Parvekkeen ja terassin oven lukitus on avattavissa päiväsaikaan asiakkaiden tupakointia tai ulkoilua varten. Kameran on sijoitettu niin, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä, ja ne ovat näkyvissä. Kameravalvonta kattaa ulko-ovet sekä lääkehuoneen. Käytössä ei ole kulunvalvontajärjestelmää.

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on tarkistaa vuorollaan turvanapin toimivuus ennen sen käyttöä. Tarpeen mukaan laitteiden toimivuutta testataan säännöllisesti. Turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta vastaa yksikön turvallisuuvastaava. Henkilökunnan yhteystiedot ovat seuraavat: p. 0444072222, 0444072223. Pihkassa on myös automaattinen palohälytysjärjestelmä. Järjestelmä antaa automaattisen palohälytyksen havaitessaan palon syttymisen.

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

Asukkailla ei ole käytössä teknologisia hälytysjärjestelmiä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta vastaa Avarn Security. Yhteyshenkilö Avarn Securityllä Pippingsköld, Joachim +358505254657

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Pihkassa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita. Näitä laitteita on esim: verenpaine- ja verensokerimittarit, rollaattori pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaa- ja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Pihkan työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Pihkan huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (verenpainemittari, alkometri, kuumemittari, verensokerimittari) huolto- ja kalibrointitilaisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveystenhuollon laitteiden laiterakisteripalvelusta ei tällä hetkellä ole lainassa laitteita. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Puhelinpalvelu toimii arkisin kello 9.30–11 numerossa 014 269 0520.

Apuvälinepalvelupiste on auki Laukaan terveysasemalla (Kantolantie 12, 41340 Laukaa) arkisin kello 12–13.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

- Koulutustilaisuudet: Järjestämme säännöllisiä koulutustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ohjeistusta ja käytännön harjoitusta teknologian käytöstä.
- Käyttöohjeet ja materiaalit: Käytössämme on selkeät käyttöohjeet ja tukimateriaalit, kuten oppaat ja videot, jotka ovat helposti saatavilla.
- Seuranta ja tuki: Varmistetaan jatkuva tuki ja seuranta, jotta henkilöstö voi kysyä neuvoa ja saada apua tarvittaessa.
- Perehdytys uusille työntekijöille: Uusille työntekijöille annetaan perusteellinen perehdytys teknologian käytöstä heti työsuhteen alussa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Pihkassa jokainen työntekijä käy laadukkaan kirjaamiskoulutuksen Valossa ja omia kirjauksia seurataan kvartaaleittaan. Oma seuranta ylläpitää reflektointia omasta laadukkaasta kirjauksesta. Avointa keskustelua kirjausten laadusta ja kehittämisestä käydään päivittäin, viikko- ja kuukausi palaverissa. Pihkassa on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon jokainen työntekijä käy VALOSSA koulutuksen. Hilikassa tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjatukset "huomiot" -kohtaan, eri huomiotyyppien alle. Hilkan kirjauksissa on toteuttamissuunnitelma, sosiaalivälilehti, lomapakko, asumisjaksot yms kirjaukseen liittyvät kohdat.

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?

Pihkan asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Pihkassa asukashetket kirjataan yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan kanssa yhdessä kirjaamisessa on otettava huomioon tietosuoja, itsemääräämisoikeus osallisuudesta kirjaamiseen. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa jokaisen työntekijän reflektoidessa kvartaaleittain omaa kirjaamista ja käyden siitä keskustelua esihenkilön kanssa. Pohdimme tiimipalaverissa yhdessä kirjaamisen käytänteitä, sanamuotoja sekä kirjaamisen kuvailevaa tekstiä. Pihkassa on käytössä HILKKA-mobili, joka on asennettu kahteen puhelimeen. Tämä mahdollistaa välittömän kirjaamisen.

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.

Pihkassa tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla yleisissä tiloissa. Pihkan esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024

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

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

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

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

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

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämässään tietojärjestelmissä tai tietoverkoissa merkittävän poikkeaman, joita voivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmänpalvelun tuottajalle, minkä jälkeen poikkeamaa lähdetään selvittämään ja korjaamaan poikkeama vaatimustenmukaiseksi. Palveluntuottaja varmistaa tietojärjestelmän toimittajalta, että he tekevät asianmukaiset ilmoitukset Valviralle sekä toimivat tarvittaessa poikkeamasta Kelan Toiminta häiriötilanteessa ohjeistuksen mukaisesti [Toiminta häiriötilanteessa - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#).
2. Palveluntuottajan havaitessa merkittävän poikkeaman, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palveluntuottaja tekee itse myös asiakastietolain mukaisen poikkeamailmoituksen Valviralle [Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus, 1/1, Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus](#).
3. Attendo-kodeissa merkittäviin teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on valmistauduttu tulostamalla asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät ajan tasalla olevat dokumentit paperille, jotta nämä ovat käytettävissä myös silloin, jos tietojärjestelmä ei ole käytettävissä. Tietojärjestelmien merkittävien käyttökatkojen tai/ja vikatilanteiden vallitessa Attendo-kodin johtaja ohjeistaa tekemään tarvittavat kirjaukset ja merkinnät kynällä ja paperilla, josta nämä tallennetaan tietojärjestelmiin poikkeamatilanteen ollessa ohi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Aktiviteettien / ryhmien lisääminen, ulos talosta suuntaava toiminta	Läheisviestinnän lisääminen	Positiivisten palautteiden antaminen 100% vastuu keskustelussa Oman työn organisointi
TOIMENPITEET	Työtoimintamahdollisuuksien kartoittaminen Säännölliset ryhmät Fysioterapia + fysioterapia ryhmä "minä pystyvyys" yhdessä toisen yksikön kanssa Lähialueilla tapahtuvien asioiden kartoittaminen Bussilla liikkumisen opettelu	Läheisille pihkalehti kvarttaaleittain Somen säännöllinen julkaiseminen Kuvien ottaminen eri tilanteista Kuukausitiedote läheisille tekstiviestitse Asukkaiden läheisten kartoittaminen elämän hallinnan ryhmässä läpikäynti	Kirjaukset vihkoon viikoittain Välitön keskustelu ja puheeksi otto IMS – poikkeama kirjaukset Kalenterointi omasta to do listasta - siirto pöytäkalenteriin
AIKATAULU	Huhtikuu 2025 loppuun mennessä	Kvarttaaleittain kuukausittain	Jatkuva

	kevät 2025 syksy 2025 Helmikuu loppuun mennessä	kevät 2025 aikana	
VASTUUTUS	Nimetyt vastuu henkilöt koko henkilöstö	Nimetyt vastuu henkilöt koko henkilöstö	Koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat) Uhka- ja väkivaltatilanne Asukastilanne; Sairaudesta johtuva aggressiivisuus, fyysinen väkivalta ja henkinen väkivalta	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat) Katoaminen/karkaaminen Asukkaan sairaudesta johtuvaa, jolloin asukas on lähdössä lapsuuden kotiin. Asukkaan sairaudesta johtuva avaruudellisen hahmottamiskyvyn puute, jolloin ei vain löydä takaisin Pihkaan. Nuorten asukkaiden ottamat hatkat.	Palvelun sisältöön liittyvät riskit; Omaisuuksvahingot, Irtaimiston yms. rikkoutuminen / häviäminen
T	4	2	3
S	3	1	
R	4	3	3

Toimenpide kustannusarvio	ja AVEKKI-koulutuksen kertaus - Info Tietoiskutyypisesti IMS-kirjausten läpikäyminen avoin dialogi asioista ja yhteiset infotilaisuudet / yhteiset toimintatavat Varautumissuunnitelma joka vuorossa	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat) Katoaminen/karkaaminen Asukkaan sairaudesta johtuvaa, jolloin asukas on lähdössä lapsuuden kotiin. Nuorten asukkaiden ottamat hatkat. Varmistetaan asukkaan turvallinen kulkeminen asuinympäristössä sekä varmistetaan esim. että puhelin on mukana Nuorten kanssa avoin dialogi ja realisoiva keskustelu aina arjessa sekä mahdollisten tilanteiden jälkeen.	Palvelun sisältöön liittyvät riskit; Omaisuuksivahingot, Irtaimiston yms. rikkoutuminen / häviäminen 2 2 - Valvonnan lisääminen mm. vierihoidolla - Prosessien tarkistus, ennakointi ja raportointi, laadukas kirjaaminen - Yhteisöllisen vastuun kantamisen keskustelu asukkaiden kanssa ja syy- seuraussuhteiden käsittely Jatkuva / kokoaikaista Aamukokouksissa ja Yhteisökokouksissa asioiden läpikäyminen Yhteisön kanssa käyty pelisääntöjä sekä eritilanteita keskusteltu yhteisön kanssa. Pohdittu yhdessä miten eritilanteissa toimitaan
Aikataulu	Jokaisessa tiimipalaverissa ja isommin kk. palaverissa Jokaisen vuoron alussa	Päivittäistä tekemistä ja siitä laadukasta kirjaamista	Jatkuva / kokoaikaista Aamukokouksissa ja Yhteisökokouksissa asioiden läpikäyminen
Vastuuhenkilö	Päivi Vanhapelto Sari Korpela / Päivi Vanhapelto + koko tiimi Jokainen työvuorossa olija	Jokainen työntekijä	Kaikki työntekijät
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Henkinen kuormitus	Tapaturmariskit	Fyysinen kuormitus
T	Valppaana olo Työnkeskeytykset Väkivallan uhka --> jatkuva uhka Työn määrä ja työtahti --> paljon uusia vaateita ilman uutta resursointia Työajat; sairautapauksissa vuorojen haavoittuvuus - ei välttämättä saada tilalle keikkalaista Työsuhteen epävarmuus--> vähäinen asukas määrä puhuttaa Työskentelyolosuhteet ja työvälineet; Kansilian epäkäytännöllisyys, ilmanvaihto poistoputki Yksintyöskentely--> yö aikaan Häirintä ja epäasiallinen kohtelu; Asukkaiden epävakaas joka heijastuu moninaisesti tilanteisiin	Esineiden kaatuminen - sinkoutuminen Liikkuvan esineen aiheuttama isku	Kirjallisten töiden lisääntynyt kuorma /kirjoitat asukkaiden kanssa / ergonomia ei toteudu Ei sosiaalisia tiloja jossa pitää taukoa ; työntauotus ja työtahti Fyysisiä haittoja; jatkuva sama toistuva liike; tulesongelma
S	T3	M3	M3
R	T3	M3	M3
Toimenpide ja kustannusarvio	Ennakointi, varautumissuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, keskustelu, poikkeamien kirjaus Oman työnjohtaminen kalenterointi Ennakointi, varautumissuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, keskustelu, poikkeamien kirjaus Vastuu alueiden kirkastaminen, organisointi, keskustelu - vuoroissa, tiimipalavereissa. IMS	Sisätilojen siivous, ulkotilat hiekotus Psykoedukatiivinen työote, ennakointi	Omantyön johtaminen ja organisointi - tauotus esim tuulikaapissa olevalla oleskelutilalla Sähköpöytä, seisoma-alusta, taukojumpan hyödyntäminen

	Keikkalaisista tieto /saatavuus Dialogisuus, palaveriäkäytänteet, läpinäkyvyys ilmanvaihtokanavien putsaus, kanslian sähkötyöpöydät Avainboxi, turvarannekkeet, turvallisuusohjeet Palaveri käytänteet, poikkeama kirjaukset, mahdollinen koulutus		
Aikataulu	Jatkuva Jatkuva Joka kuukauden ensimmäinen keskiviikko		Jokaisessa työvuorossa - seuranta esihenkilön kanssa 1 to 1 keskusteluissa Sähköpöytä maaliskuussa, seisomalauta esittely maaliskuu - harkinta hankkimisesta Fyssain tekemä taukojumppa
Vastuuhenkilö	Kaikki Jatkuva esihenkilö	esihenkilö koko työryhmä	esihenkilö koko työryhmä
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-64
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	0
Sisäinen auditointi		29.11.2023	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamien määrä 9kpl Q1/2025 Poikkeamat lieviä. Lääkkeen tippuminen lattialle. Huolellisuutta lisätty lääkkeen anto prosessiin. Tarjotin jonka päällä lääkepussit avataan	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	- 22

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitel- ma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	67
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuu- nnitelmien ajantasaisuus	95%		

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

27.02.2025

Allekirjoitus

Päivi Vanhapelto