



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 Orimattila Oy

Y-tunnus 0822228-
1

Hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Attendo Rautu

Katuosoite Raudunkuja 1

Postinumero 01230

Postitoimipaikka Espoo

Esihenkilö Lotta Puukko

Puhelin 044 4941340

Sähköposti lotta.puukko@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Kehitysvammaisten palveluasuminen

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset
5.9.2022

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Palveluasuminen 6 paikkaa , tehostettu palveluasuminen 15 paikkaa, lasten ja nuorten intervallihoito 5 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta
5.9.2022 AVI

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Puhdaspalvelu Fi Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Apuvälineet: Berner Oy

- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Matot: Lindström Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Lotta Puukko
0444941340
lotta.puukko@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Sisääntuloaulassa sekä hoitajien toimistossa.

Laadittu pvm. 10.6.2024

Tarkistettu pvm. 28.10.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Rautu on profiloitunut kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen palvelukodiksi, jossa asukkaalle tarjotaan turvallinen ja yhteisöllinen ympäristö. Yksikkömme tarjoaa kodin 15 kehitysvammaiselle asukkaalle tehostetun palveluasumisen piirissä sekä 6 paikkaa palveluasumisen tarpeessa oleville. Lisäksi Raudussa on 4 tilapäispaikkaa alle 18-vuotiaille kehitysvammaisille lapsille ja nuorille.

Attendo Raudun tehtävänä on turvata asukkaalle laadukas, yksilöllisesti suunniteltu ja mahdollisimman itsenäinen elämä heidän asiakassuhteensa aikana. Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään vähintään kahdesti vuodessa tai aina, kun asukkaan tilanne sitä edellyttää. Suunnitelmaan sisältyy RAI-arviointi, joka suoritetaan säännöllisesti asukkaan hyvinvoinnin ja tarpeiden kartoittamiseksi. Työtämme on yksilökeskeinen, ja toimintamme perustuu asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja tukemiseen.

Yksilökeskeinen työote ja itsenäisyyden tukeminen

Raudussa pyrimme asukkaan kokeman hyvän elämänlaadun varmistamiseen kaikilla elämänalueilla. Kohtelemme asukkaita aina kunnioittavasti ja lämpimästi, varmistaen, että he tulevat kuulluiksi ja osallisiksi omista päätöksistään ja arjestaan. Asukkaat saavat tukea itsemääräämisoikeutensa ja omien valintojensa toteuttamiseen, ja samalla kannustamme heitä itsenäisyyteen tavalla, joka lisää turvallisuudentunnetta ja oman elämän hallintaa. Asukkaiden fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioidaan yksilöllisesti, jotta he voivat elää mahdollisimman omannäköistä ja mielekästä elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys: Pyrimme varmistamaan, että jokaisella asukkaalla on mielekäs ja hyvinvointia edistävä arki.

Toimintakyvyn tukeminen ja hyvinvoinnin edistäminen: Ylläpidämme ja vahvistamme asukkaiden toimintakykyä aktiivisella ja asukkaan tarpeisiin mukautetulla tuella.

Toimiva yhteistyö: Pidämme tiivistä yhteistyötä asukkaiden, henkilöstön, omaisten ja muiden verkostojen kanssa. Hyvä yhteistyö varmistaa yhteisön toimivuuden ja asukkaiden kokonaisvaltaisen tuen.

Attendo Raudun henkilökunnalle arjen työtä ohjaa ajatus siitä, että jokaisen asukkaan elämä on merkityksellistä ja ainutlaatuisia. Tavoitteenamme on, että jokainen asukkaamme kokee elävänsä turvallisessa, kannustavassa ja omien arvojen mukaisessa ympäristössä.

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

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

Kesällä 2024 Attendo Raudussa aloitti ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on tukea arvojen jalkauttamista arjen työhön yhteistyössä yksikön esihenkilön ja tiiminvetäjän kanssa. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisöä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja tukee niiden soveltamista käytännön työssä. Valmentaja järjestää vähintään kaksi arvovalmennusta vuodessa ja ylläpitää kuukausittain arvokeskustelua eri teemoista.

Lisäksi pidämme viikoittain asukaskokouksia, joissa kuuntelemme asukkaiden toiveita ja näkemyksiä. Johtaja

lähettää kuukausittain läheisille kuukausikirjeen, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja yksikön kuulumisia, varmistaen, että yhteys läheisiin pysyy tiiviinä ja he ovat tietoisia yksikön toiminnasta.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 11/2024 Päivitetään toiminnan laajentumisen vuoksi

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 11/2024 Päivitetään toiminnan laajentumisen vuoksi

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.

- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Attendon omasta intrasta sekä perehdytyskansiosta

- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään

syksystä 2024 alkaen.

- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- 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 kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökunnan tiedottaminen: Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan myös henkilökohtaisesti sekä viikko- ja kuukausipalavereissa. Kaikki palaverit dokumentoidaan, ja jokainen työntekijä on velvollinen vahvistamaan muistion lukemisen sähköisesti.

Asukkaiden tiedottaminen: Asukkaat tiedotetaan joko välittömästi tai asukaspalaverin yhteydessä, ja tarvittaessa tiedote jaetaan erikseen.

Läheisten tiedottaminen: Muutoksista tiedotetaan läheisille puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, tilanteen mukaan.

Yhteistyötahojen tiedottaminen: Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

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

Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 85%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 70%

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä. Seuraamme asukkaan toimintakykyä myös säännöllisesti pidettävissä PATO-palavereissa ja talon sisäisissä kokouksissa.

Onko kodillanne käytössä muita suunnitelmia?

Osalla asukkaista on käytössä heille henkilökohtainen fysioterapeutin, toimintaterapeutin tai puheterapeutin laatima henkilökohtainen suunnitelma.

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

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

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

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

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja.

Päivittäminen tehdään 6kk välein

(tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy

kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

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)?

Attendo Raudun toiminnan perustana on asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja sen tukeminen. Jokaisen asukkaan omaa kotia ja yksityisyyttä arvostetaan, ja heidän ajatuksensa ja toiveensa huomioidaan kaikissa elämän asioissa. Nämä kirjataan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vastaamaan asukkaan tarpeita ja elämäntilannetta.

Päivä- ja viikko-ohjelmat tuovat arkeen tarvittavaa rytmiä, ja ne laaditaan asukkaiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Asukkaat osallistuvat oman arkensa suunnitteluun ja saavat tarvittaessa apua päätöksenteossa. Jokaisen asukkaan arki pyritään rakentamaan asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti niin, että heidän omat toiveensa ovat suunnittelun keskiössä.

Mikäli asukkaalla on käytössään korvaavia kommunikointimenetelmiä, kuten kuvakansioita tai kommunikointiohjelmia, ne integroidaan aktiivisesti hänen päivittäiseen elämäänsä. Muutama asukkaistamme hyödyntää näitä menetelmiä, ja henkilöstöä on opastettu niiden käytössä yhteistyössä asukkaiden aiempien hoitotahojen kanssa. Tavoitteenamme on taata, että kommunikointimenetelmät ovat helposti saatavilla, toimivia ja tukevat asukkaiden omien valintojen ja toiveiden esille tuomista.

Raudun työyhteisö kunnioittaa jokaisen asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä kykyjensä mukaisesti. Arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeet huomioiden, ja asukkaiden toiveet ja mielitykset otetaan huomioon myös työvuorosuunnittelussa. Näin varmistamme, että asukkailla on mahdollisuus elää itselleen merkityksellistä ja omannäköistä elämää.

Viikoittain Raudussa järjestetään asukaspalaveri, jossa käsitellään arkeen ja yhteisön elämään liittyviä ajankohtaisia ja merkityksellisiä asioita. Palaverissa ovat tervetulleita kaikki Raudun asukkaat, ja siitä laaditaan muistio. Kokouksissa käydään läpi edellisen kuukauden tapahtumat, suunnitellaan tulevia tapahtumia ja arvioidaan arjen sujuvuutta. Asukkaat saavat mahdollisuuden antaa palautetta yksikön toiminnasta, ja tarpeen mukaan käytämme vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä varmistaaksemme, että jokainen asukas tulee kuulluksi.

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

Asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan

tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämäänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämäänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ohjaajat antavat tukea päätöksentekoon, ei tehdä päätöksiä puolesta. Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (IMO-käsikirja).

Asukkaita kannustetaan oman näköisen elämän suunnittelussa ja toteuttamisessa, ja pyrimme aina löytämään ratkaisukeskeisiä vaihtoehtoja rajoitusten sijaan. Tavoitteenamme on edistää asukkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja arjen merkityksellisyyttä tavalla, joka kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja tukee heidän oikeuttaan elää täysipainoista elämää.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali-/terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

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

Rajoittamistoimenpiteitä saa käyttää vain ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Yhteisöllisessä, ei- ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ei saa käyttää rajoitustoimenpiteitä. Osaa ympärivuorokautisessa asumispalveluissa tehdyistä rajoittamispäätöksistä voidaan toimeenpanna myös työ- ja päivätoiminnassa, jos edellytykset rajoitustoimenpiteiden käytölle täyttyvät. Rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden tai aiheuttaa merkittävän omaisuusvahingon. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee aina pyrkiä ennalta ehkäisemään yksilökohtaisella - ja toimintayksikön toiminnan suunnittelulla. Rajoitustoimenpiteet tulee ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimiksi. Niiden käytön seurauksena kodilla on aina käynnistettävä menettely, jossa sekä yksilöllisesti että yleisesti pohditaan rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt ja keinoja jatkossa välttää tai vähentää rajoittamistoimenpiteiden käyttöä. Kodilla tulee pohtia, voidaanko toimintatapoja muuttaa siten, että rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita kyettäisiin aiempaa paremmin ennakoimaan, ehkäisemään ja vähentämään ja voidaanko asiakkaiden toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen tehdä parannuksia. Mitä paremmin asukkaan tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteen on oltava tarkoituksensa sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide ei saa loukata henkilön ihmisarvoa eikä perustua mielivaltaiseen päätökseen. Rajoitustoimenpiteen on oltava hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

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

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

ja

- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Kodillamme tällä hetkellä lasten intervallipuolella on käytössä ajoittain rajoitus valvotusta liikkumisesta. (Valvottu liikkuminen §42m)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautte on tärkeä osa Raudun toimintaa ja kehitystä. Jatkuvan palautteen ja säännöllisten tyytyväisyyskyselyiden avulla voimme tarkastella toimintamme laatua ja kehittämistarpeita monesta näkökulmasta. Palautetta voivat antaa asukkaat, heidän läheisensä tai muut yhteistyötahot, ja sen antaminen on tehty mahdollisimman joustavaksi. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle suullisesti, asiakaspalaverien yhteydessä, kirjallisesti palautelaatikon kautta, puhelimitse, sähköpostitse tai yksikön verkkosivuilla olevan palautekanavan kautta.

Henkilöstö hankkii palautetta aktiivisesti keskustelemalla asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa päivittäisessä toiminnassa, ja omaisten illat tarjoavat oivan tilaisuuden kerätä palautetta ja kehittämisideoita yksikön toiminnasta. Tyytyväisyyskyselyt toteutetaan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa, mikä auttaa meitä

tarkastelemaan asukkaiden ja läheisten tyytyväisyyttä ja tunnistamaan kehittämistarpeita ajoissa.

Raudussa pyrimme siihen, että kaikki asukkaiden ja heidän läheistensä toiveet sekä mahdolliset huolenaiheet tulevat kuulluksi ja käsitellyksi. Kaikkien osapuolten näkemykset ovat meille tärkeitä, sillä ne auttavat kehittämään palveluitamme entistä yksilöllisemmiksi ja laadukkaammiksi. Tämä jatkuva vuoropuhelu ja palaute ovat olennaisia työkaluja, joilla varmistamme, että Raudussa voidaan tarjota turvallista, laadukasta ja asukkaiden tarpeet huomioivaa asumispalvelua.

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksión palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksión palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksión toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksión esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 38NPS / 17 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 8 NPS 13 vastaajaa

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Muistutukset | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

<https://vakehyva.fi/fi/muistutus-ja-kantelu>

Kirsi Leväpelto, Aikuissosiaaliryön ja vammaispalveluiden toimialajohtaja, kirsi.levapelto@vakehyva.fi, 050 312 1778

Attendo kodin esihenkilö:

Lotta Puukko 044 4941340 lotta.puukko@attendo.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

LUVN:

Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

Vakehyvä:

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo Raudussa edistetään asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Fyysistä toimintakykyä tuetaan päivittäisellä liikkumisella, kuten kävelyretkillä ja kotijumpalla, joiden avulla ylläpidetään asukkaiden lihaskuntoa ja tasapainoa. Lisäksi asumisympäristö on suunniteltu ergonomisesti turvalliseksi, jotta asukkaat voivat liikkua itsenäisesti, ja tarpeen mukaan tarjotaan /hankitaan apuvälineitä tai yksilöllistä fysioterapeutin tukea.

Psyykkisen toimintakyvyn tukena toimii henkilökunnan empaattinen kohtaaminen, joka luo turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin. Henkilökunta kuuntelee asukkaiden tarpeita, rohkaisee heitä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja tukee heitä osallistumaan erilaisiin aktiviteetteihin. Säännölliset rutiinit ja selkeä päiväohjelma edistävät asukkaiden psyykkistä tasapainoa ja turvallisuuden tunnetta arjessa.

Kognitiivista toimintakykyä vahvistetaan virikkeellisellä ympäristöllä, jossa tarjotaan esimerkiksi pelejä, lukemista, musiikkia ja askartelua kognitiivisten taitojen ylläpitämiseksi. Asukkaiden tarpeisiin sovitettu kognitiivinen kuntoutus voi sisältää yksilöllisiä suunnitelmia yhteistyössä terapeutin kanssa. Kommunikointimenetelmiä, kuten kuvakommunikointia, käytetään myös aktiivisesti asukkaiden tukena ilmaisun ja päätöksenteon helpottamiseksi.

Sosiaalista toimintakykyä edistetään yhteisöllisillä tapahtumilla ja ryhmätoiminnoilla, joissa asukkaat voivat tavata toisiaan ja kokea yhteenkuuluvuutta. Yksikössä tuetaan myös läheissuhteiden ylläpitoa ja kannustetaan perheyhteyksien vaalimiseen tarjoamalla tilaisuuksia yhteisiin tapaamisiin. Asukkaita rohkaistaan mahdollisuuksien mukaan osallistumaan myös kodin ulkopuolisiin tilaisuuksiin, kuten retkiin ja työpajoihin, mikä vahvistaa sosiaalista aktiivisuutta ja osallisuutta yhteiskunnassa.

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

Attendo Raudussa asukkaille tarjotaan monipuolisia mahdollisuuksia liikuntaan, kulttuurielämyksiin, harrastustoimintaan ja ulkoiluun. Liikuntaa järjestetään viikoittain niin ryhmissä kuin yksilöllisesti suunniteltuna toimintana. Asukkaat voivat osallistua esimerkiksi ohjattuihin kävelylenkkeihin, kotijumppiin tai vaikkapa kuntosalikäynteihin, joissa pyritään ylläpitämään ja kehittämään fyysistä kuntoa.

Kulttuuritoiminnan osalta asukkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua esimerkiksi paikallisiin tapahtumiin, konsertti- tai teatterivierailuihin ja elokuvaesityksiin, joko yksikön omissa tiloissa tai ulkopuolella. Näiden aktiviteettien avulla pyritään rikastuttamaan asukkaiden arkea ja tarjoamaan mielekkäitä elämyksiä.

Harrastustoiminta suunnitellaan asukkaiden yksilöllisten kiinnostusten mukaisesti, ja siihen voi sisältyä esimerkiksi askartelua, musiikkia, käsitöitä tai muita luovia toimintoja. Asukkaita kannustetaan kehittämään omia harrastuksiaan, ja henkilökunta tukee aktiivisesti näiden toteutuksessa.

Ulkoilu on tärkeä osa jokapäiväistä arkea, ja mahdollisuuksia ulkoiluun tarjotaan päivittäin. Yksikön pihapiirissä asukkaat voivat nauttia raikkaasta ilmasta ja ympäröivästä luonnosta. Retkiä järjestetään myös lähialueen luontokohteisiin, puistoihin tai muihin kiinnostaviin ulkoilukohteisiin.

Miten asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja

arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asukas on osallisena asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–8,
Lounas noin klo 11–12,
Välipala noin klo 14,
Päivällinen noin klo 16
Iltapala noin klo 19.
Yöpalaa tarjotaan tarpeen vaatiessa läpi yön.

Raudun ruoka tulee Attendon toisesta Olarinpuiston yksiköstä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

27.2.2024. henkilökunta lukukuitannut suunnitelman

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä

helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan.

Hygieniakäytännöt

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

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

Yksikössä tehdään säännöllisiä hygieniarviointeja ja tarkistuksia keittiöpäällikön toimesta, joihin voi kuulua esimerkiksi siivouksen laadun seuranta ja puhtaustason testaus erityisvälineillä. Henkilökunta kirjaa havaitut poikkeamat ja parannuskohteet, ja niihin puututaan tarvittaessa heti.

Asukkaiden henkilökohtaisen hygienian osalta jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, joka sisältää heidän tarvitsemansa hygieniatukitoimet, kuten pesut ja muut henkilökohtaisen hygienian toimet. Henkilökunta seuraa palvelusuunnitelman toteutumista päivittäin ja varmistaa, että asukkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet otetaan huomioon.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 11/2024
Tarkistetaan

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hän neuvoo ja avustaa asukkaita sekä henkilökuntaa henkilökohtaiseen ja yleiseen hygieniaan liittyvissä kysymyksissä.

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön palvelukotiapulaisen kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygieniasta on yksikössä kuvalliset ohjeet, jotka käydään aina tarpeen tullen asukkaiden kanssa yhteisesti läpi. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat huolehtivat huoneidensa siisteydestä tuetusti yhdessä ohjaajan kanssa.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kodissa on palvelukotiapulainen jonka tehtävänä on yleistentilojen puhtaanapito. Jokainen työntekijä on vastuussa yleisestä siisteydestä.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kodissa on oma pyykkitupa. Asukkaat voivat käyttää pyykkitupaa pyykkivuorolla joka varataan etukäteen varauslistalta. Yhden pyykkivuoron kesto on 2h.

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

Kotimme siivouksesta vastaa joko Attendon oma avustavahenkilökunta tai ulkopuolinen palveluntuottaja, ja siivous on järjestetty huolellisesti suunniteltujen ja yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesti. Tavoitteenamme on varmistaa tilojen ja asuinympäristön korkea hygieniataso ja asukkaiden viihtyisyys. Siivousrutiinit on suunniteltu kattamaan sekä päivittäiset että viikoittaiset puhtaanapitotyöt, ja lisäksi tehdään perusteellisia kausisiivouksia.

Työntekijöiden perehdytyksen ja osaamisen varmistamiseksi käytössä on myös Attendon VALO-koulutusportaali, jossa on erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Nämä materiaalit ovat työntekijöiden saatavilla perehdytyksen tukena ja antavat ajantasaisen opastuksen hygieniakäytännöistä sekä oikeista työtavoista.

Perehdytyksen tukena toimivat lisäksi vertaisperehdyttäjät, jotka ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluiden työntekijöitä. Vertaisperehdyttäjät työskentelevät omassa yksikössään ja tarjoavat samalla perehdytystä ja tukea uusille työntekijöille. Vertaisperehdyttäjät toimivat uusien työntekijöiden tukena erityisesti työsuhteen alussa ja varmistavat käytännönläheisen perehdytyksen, joka kattaa kaikki tarvittavat puhtaanapidon ja pyykkihuollon käytännön tehtävät. Näin varmistamme, että siivous- ja pyykkihuoltokäytännöt toteutuvat laadukkaasti ja asukkaiden tarpeita kunnioittaen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Lotta Puukko /Sini Cabel

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy on yksikössämme ensisijainen tavoite, jota toteutetaan tarkkojen hygieniakäytäntöjen, koulutuksen ja varotoimien avulla. Käsihygienia on keskeisessä roolissa, ja käsienpesu sekä desinfiointi ovat säännöllisiä ja osa henkilökunnan päivittäistä työrutiinia. Desinfektio annostelijoita on sijoitettu ympäri yksikköämme käsienpesualtaiden yhteyteen sekä yleisiin tiloihin.

Asukkaita ohjataan pesemään kätensä erityisesti ennen ruokailua ja wc-käyntien jälkeen.

Tilojen puhtaanapito perustuu yksityiskohtaisiin puhdistus- ja desinfiointiohjeisiin, joissa keskitytään erityisesti yhteisiin ja usein kosketeltuihin pintoihin. Henkilöstö käyttää suojavarusteita, kuten kertakäyttökäsineitä ja maskeja, tarpeen mukaan suojaten sekä asukkaita että itseään tartuntatilanteissa. Jos yksikössä havaitaan tarttuva sairaus, infektiot leviämisen estämiseksi voidaan käyttää eristystoimia ja rajoittaa kontaktia muiden asukkaiden ja henkilöstön välillä.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti hygienia- ja infektioiden torjuntakoulutuksiin varmistaakseen oikeat toimintatavat ja tiedot. Tiedottaminen on myös tärkeässä roolissa: mahdollisista tartuntariskitilanteista tiedotetaan selkeästi asukkaille, henkilökunnalle ja omaisille. Lisäksi yksikkö kannustaa henkilöstöä ja asukkaita influenssarokotuksiin vähentääkseen tartuntariskejä. Näillä keinoilla varmistamme turvallisen ympäristön ja minimoimme tartuntojen leviämiskä.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Kiireetön sairaanhoito järjestetään asukkaan omalla terveysasemalla arkisin. Asukkaat ovat valinneet oman terveysasemansa itse muuttovaiheessa. Suurin osa asukkaista kuuluu Tapiolan terveysaseman piiriin.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito: Arkisin Terveysasemat 8-16 muina aikoina Jorvin päivystys. Lisäksi apuna voidaan käyttää päivystyslinjaa 116 117 josta voi saada toimintaohjeita kiireellisissä sairaustapauksissa.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy perehdytyskansioista sekä yhteiseltä verkkoasemaltan. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Terveydentilaa seurataan jatkuvasti yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten, kuten lääkärin, hoitajien ja terapeuttien, kanssa. Henkilökunta raportoi ja dokumentoi huolellisesti asukkaan voinnissa tapahtuvat muutokset, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin tarpeen ilmetessä. Säännölliset terveystarkastukset, lääkehoidon arvioinnit ja kuntoutussuunnitelmat auttavat pitämään pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilan tasapainoisena ja tukevat heidän elämänlaatuun. Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka seuraa asukkaiden terveydentilaan liittyviä muutoksia jatkuvasti. Lisäksi terveydentilaa dokumentoidaan Pato-suunnitelmaan 2 x vuodessa sekä tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja Teija Kurvinen, sekä jokainen työntekijä oman vuoronsa aikana.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Perehdytyskansio + lääkehuoneessa+ yhteinen verkkoasema

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 3/2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Sh Teija Kurvinen sekä Palvelukodin johtaja Lotta Puukko

Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaiden tarpeiden mukaisesti eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Yhteydenpito on ennakoivaa ja suunnitelmallista, ja se tapahtuu puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, säännöllisissä tapaamisissa tai erikseen sovittujen yhteydenpitotapojen mukaisesti. Tavoitteena on, että tiedonkulku asukkaan hoitoon ja hyvinvointiin liittyvistä asioista on mahdollisimman sujuvaa ja katkeamatonta.

Tarpeen vaatiessa henkilöstö varmistaa saattajan saatavuuden silloin, kun asukas käy kodin ulkopuolella asioilla tai terveydenhuollon vastaanotoilla. Näin varmistetaan tärkeiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyvien tietojen kulku. Asukkaan mukana voidaan myös antaa hoitosuunnitelmaan liittyvät dokumentit tai erityisohjeet sekä tarvittavat lähetteet, jotta tieto asukkaan hoitohistoriasta ja erityistarpeista on helposti saatavilla.

Asukkaan siirtyessä kiireellisesti sairaanhoitoon varmistamme tiedonkulun lähettämällä mukana selkeän lähetteen, jossa kuvataan hänen terveydentilansa ja ajankohtainen hoidon tarve. Tarvittaessa soitetään myös suoraan vastaanottavalle taholle, jotta varmistetaan kaikki oleellinen tieto asukkaan hoidon jatkamisesta ja erityistarpeista on ajan tasalla. Näin toimien varmistamme, että asukkaalle annettu hoito on yhtenäistä ja että eri palveluntuottajat voivat toimia saumattomasti yhdessä asukkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden takaamiseksi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Asiakasturvallisuus varmistetaan Attendo Raudussa huolellisella tilojen ja turvajärjestelmien suunnittelulla, säännöllisellä ylläpidolla ja laitteiden huollolla sekä henkilökunnan jatkuvalla ohjeistuksella ja koulutuksella. Henkilöstö saa perehdytyksen ja lisäkoulutusta asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista, mikä tukee turvallisen ympäristön ylläpitoa. Lisäksi asukkailta ja heidän läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta,

jota hyödynnetään tilojen ja toiminnan kehittämisessä. Turvallisuutta valvotaan ja arvioidaan jatkuvasti, ja siihen liittyviä käytäntöjä kehitetään tarpeen mukaan.

Asiakasturvallisuutta tukee myös henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä holhoustoimilain mukaisesti, sekä velvollisuus tehdä ilmoitus iäkkästä henkilöstä, joka ei kykene huolehtimaan itsestään. Nämä toimenpiteet takaavat, että asukkaat saavat tarvitsemansa tuen ja valvonnan.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan AQ-laaturjestelmään, jossa ne analysoidaan tarkasti. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, niiden vastuuhenkilöt ja aikataulun sekä arvioi myöhemmin toimenpiteiden vaikuttavuuden turvallisuuteen.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, kuten palo- ja pelastusviranomaisten kanssa, on osa asiakasturvallisuuden ylläpitoa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät tarkastuksia säännöllisesti, ja niiden tulosten perusteella kehitetään tarvittavia toimenpiteitä.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksiin, jotka sisältävät käytännön harjoituksia, sekä ensiapukoulutuksiin. Yksikössä toteutetaan myös säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia, joiden yhteydessä käydään läpi mahdolliset turvallisuuspuutteet ja kehittämistarpeet.

Asiakasturvallisuus on yksikössämme jatkuva kehityskohde, johon sitoudutaan kaikilla tasoilla ja jonka toteutumista valvotaan systemaattisesti yhteistyössä henkilöstön ja viranomaisten kanssa.

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

Table

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	06/2024
Poistumisharjoitus on tehty:	Tulossa 11/24
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	06/2024
Palotarkastus on toteutunut:	02/2024

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

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

- Kodin esihenkilö on Lotta Puukko, joka on koulutukseltaan Sairaanhoidtaja YAMK.
- Tiimivastaavana työskentelee Frida Öfverström joka on koulutukseltaan sosionomi AMK

- Kodillamme on 15 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaa, 6 Yhteisöllisen asumisen paikkaa ja 4 alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten intervallijakso paikkaa.

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sosionomi AMK
- 1 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 11 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustajaa
- 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön, miten teidän kodillanne tämä toteutuu:

- 1 siistijä

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Työntekijät arkisin:

Palvelukodin johtaja: klo 8.00–16.00 (koko työaika hallinnollisiin tehtäviin)

Tiiminvetäjä: klo 7.00–15.00 (arkisin, 50 % työajasta hallinnollisiin tehtäviin)

Sairaanhoitaja: klo 7.00–15.00 (arkisin)

Ohjaajat:

Aamuohjaajat klo 7.00–15.00 (välitön hoitotyö)

Iltahjaajat klo 13.00–21.00 (välitön hoitotyö)

Yöohjaaja klo 20.45–7.45 (välitön hoitotyö)

Ohjaajat:

Aamuohjaajat klo 7.00–15.00 (välitön hoitotyö)

Iltahjaajat klo 13.00–21.00 (välitön hoitotyö)

Yöohjaaja klo 20.45–7.45 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö, mutta sijaisten hankintaan voivat osallistua tarvittaessa kaikki yksikön työntekijät. Työntekijät ilmoittavat esihenkilölle poissaoloistaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ja esihenkilö koordinoi sijaisten hankinnan varmistamalla, että työvuoroihin saadaan riittävä henkilöstö.

Opiskelijan pätevyyden sijaiseksi arvioi ja varmistaa palvelukodin johtaja tai tiiminvetäjä yhteistyössä opiskelijan ohjaavan työntekijän kanssa. Ennen työskentelyn aloittamista opiskelijan pätevyys ja tehtävän edellyttämät tiedot ja taidot arvioidaan perehdytysjaksolla, jonka aikana opiskelijalta edellytetään riittävää osaamista työtehtäviinsä. Tämä arviointi perustuu käytännön työsuorituksiin, keskusteluihin opiskelijan kanssa sekä oppilaitoksen antamaan palautteeseen.

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 järjellä työvuorosunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuuksia kehittää kielitaitoaan jatkuvasti. Organisaatiossamme julkaistaan säännöllisesti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi, ja tarjoamme monipuolisia koulutusmahdollisuuksia kaikille, joiden äidinkieli ei ole suomi. Vieraskielisille työntekijöille on tarjolla esimerkiksi mahdollisuus opiskella suomea erilaisten sovellusten ja verkkoalustojen kautta. Näillä toimenpiteillä tuemme työntekijöidemme kielitaidon kehittymistä, mikä edistää sujuvaa viestintää ja vahvistaa yhteisöllisyyttä työyhteisössämme.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritustiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Rautu on moderni kehitysvammaisten palvelukoti, joka valmistui elokuussa 2022. Kahdessa kerroksessa sijaitseva palvelukoti on erinomaisella sijainnilla Pohjois-Tapiolassa, kävelyetäisyydellä kaupoista, kioskeista, terveysasemalta, kirjastosta ja ravintoloista. Läheinen kauppakeskus Sello tarjoaa monipuoliset palvelut, ja Laajalahden ulkoilunalue tuo mahdollisuuksia virkistymiseen. Palvelukodille on myös hyvät julkisen liikenteen yhteydet, mikä helpottaa yhteydenpitoa läheisiin ja ulkoilumahdollisuuksia.

Attendo Raudussa tarjotaan asumispalveluita kehitysvammaisille ja autismin kirjon henkilöille sekä tilapäishoitoa lapsille ja nuorille. Palvelukodin toisessa kerroksessa on 15 tehostetun palveluasumisen

paikkaa, joissa asukkailla on omat 20,5 m² huoneet, joissa on omat wc- ja suihkutilat. Asumisen viihtyvyyttä tukee kolmen ryhmäkodin rakenne, joissa jokaisessa on yhteistilat oleskelulle ja ruokailulle.

Ensimmäisessä kerroksessa on kuusi palveluasumisen paikkaa, jotka ovat 30,5 m² kaksioita omalla tupakeittiöllä sekä wc- ja pesutiloilla. Näissä asunnoissa on suora pääsy yksityiselle patiolla ja piha-alueelle, mikä tukee asukkaiden itsenäisyyttä ja mahdollisuuksia nauttia ulkoilusta omassa rauhassaan.

Ensimmäisessä kerroksessa on lisäksi neljä tilapäishoitopaikkaa alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Näiden tilapäisasuntojen huoneet ovat 20 m² ja niissä on omat wc- ja suihkutilat. Tilapäishoitopaikkojen sisustus on suunniteltu viihtyisäksi ja kodinomaiseksi alaikäisiä asukkaita ajatellen. Yksi tilapäishoidon huoneista toimii tarvittavien kylmäsäilytyslaitteiden varastointipaikkana.

Yksikön yhteiskäyttöön kuuluvat pesutilat, sauna ja vaatehuoltotilat, ja kaikki tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi tukemaan asukkaiden arjen sujuvuutta ja turvallisuutta.

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

Pihapiiri on suunniteltu kodikkaaksi ja turvalliseksi ympäristöksi, jossa asukkaat voivat nauttia ulkoilusta ympäri vuoden. Pihassa on ulkokalusteina mukavat penkit ja pöydät, ja siellä kasvaa tuoksuvia ja syötäviä istutuksia sekä hyötykasveja ja yrttejä, joita kasvatetaan keittiön käyttöä varten erityisissä kasvatuslaatikoissa. Piha-alueen turvallisuus ja viihtyisyys huomioidaan eri vuodenaikoina huolellisella hiekoituksella ja lumenluonnilla talvisin.

Pihan turvallisuutta lisää hyvin suunniteltu aidattu alue, joka suojaa asukkaita ja luo yksityisyyttä. Piha on jaettu keskeltä kahteen osaan, niin että intervalliosaston ja asumispalveluosastojen asukkaat voivat käyttää omaa rauhallista puoltaan pihasta. Tämä jako tukee asukkaiden turvallisuutta ja viihtyvyyttä, tarjoten kaikille mahdollisuuden nauttia ulkoilusta omassa rytmissään ja tarpeidensa mukaisesti.

Kiinteistöhuollostamme vastaa Coor Service Oy

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on kattava automaattinen palovaroinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto, jotka varmistavat turvallisuuden poikkeustilanteissa. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta ja kulunvalvonta, joista on laadittu tarvittavat rekisteriselosteet tietosuojan varmistamiseksi.

Kotimme ulko-ovet ovat lukittuina, ja ovissa on kulutunnisteella toimivat lukot. Osalla asukkaista on henkilökohtaiset kulutunnisteet, joiden avulla he voivat liikkua vapaasti yhteisissä tiloissa, mikä tukee heidän itsenäisyyttään ja liikkumismahdollisuuksiaan. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero vierailijoiden käyttöön, jotta saapuminen kodin tiloihin on sujuvaa ja turvallista.

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

Tällä hetkellä ei käytössä mitään turva tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Raudussa ei tällähetkellä ole käytössä mitään turva tai kutsulaitteita paloilmoitinta lukuunottamatta.

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseisistä 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 lääkitseisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseisten laitteiden hankinta, käyttö, ohjaus ja huolto toteutetaan tarkasti määriteltyjen toimintatapojen mukaisesti. Tällä hetkellä yksikössä käytössä on verenpainemittari, jota käytetään tarpeen mukaan. Tarvittaessa sairaanhoitaja arvioi asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen, jotta asukas saa tarvitsemansa apuvälineet asianmukaisesti käyttöönsä.

Kaikki yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin. Perehdytys kattaa laitteiden käyttöohjeet, säädöt ja ylläpito-ohjeet valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteiden asianmukaista huoltoa ja turvallisuutta varmistaa yksikön laitteiden rekisteri, johon kirjataan huolto- ja kalibrintitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Laittehuollosta vastaava henkilö varmistaa, että kaikki laitteet pysyvät toimintakunnossa ja että niitä käytetään turvallisesti.

Laitteiden turvallisuuden varmistamiseksi yksikössä käsitellään kaikki vaaratilanteet ja tehdään tarvittavat poikkeamaraportit AQ-järjestelmässä. Jokainen vaaratilanne käydään läpi henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti, ja tilanteen perusteella laaditaan korjaavat toimenpiteet tai kehitysehdotukset, joiden avulla vastaavia tilanteita voidaan ehkäistä jatkossa. Mikäli vaaratilanne liittyy laitteeseen, ilmoitus tehdään myös valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on lisäksi laadittava ilmoitus Valviralle mahdollisimman pian heidän verkkosivujensa kautta. Näiden toimintatapojen avulla varmistetaan, että laitteet ja apuvälineet täyttävät turvallisuus- ja laatustandardit sekä tukevat asukkaiden hyvinvointia asianmukaisella tavalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Teija Kurvinen / Lotta Puukko

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

tietoturvatyökalujen kanssa. Tietoturvatyökalu vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista

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?

Asukkaiden tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjaaminen kattaa palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisen toiminnan, tärkeät tapahtumat sekä asukkaiden terveys- ja lääkehoitoon liittyvät seikat. Jokainen työntekijä on vastuussa kirjaamisesta ja varmistaa sen toteutumisen viimeistään vuoron päättyessä.

Kirjaamisen laatuun ja asianmukaisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota, ja kirjausten sisältöä seurataan säännöllisesti arjen työssä. Tämä jatkuva seuranta auttaa tunnistamaan mahdolliset puutteet kirjaamisessa ja varmistaa, että kaikki olennaiset tiedot tulevat dokumentoiduiksi tarkasti ja ajantasaisesti. Näin varmistetaan, että asukkaiden hoito ja hyvinvointi toteutuvat laadukkaasti ja että tietojen luotettavuus säilyy.

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVI OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS						
LÄHEISKOKE MUS						
HENKILÖST ÖKOKEMUS JA TYÖHYNV OINTI						

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	38	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	8	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansainvälisen keskiarvon yläpuolella	-			
Sisäinen auditointi		18.9.2024			
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % • Vakava poikkeama, % 	-		Kaikki kunnossa 71% Kehityskohde 13% Poikkeama 17%		
Lääkepoikkeamat, kpl			8	Lääkehoidon prosessia tarkasteltu uudelleen. Lisätään tarkastamisen määrää ennestään.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%			94,3	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

1.11.2024

Allekirjoitus

Lotta Puukko