



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

Y-tunnus

Hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Attendo Tampereen tukikodit

Katuosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Esihenkilö

Puhelin

Sähköposti

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

AVI:n/Valviran luvan myöntämisajankohta ja luvan muutokset

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi: Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekeilta

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Puhdaspalvelu Fi Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja 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 palaverein ostopalveluiden tuottajien kanssa, jolloin yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sekä sovittuja vaatimuksia ja laatukriteerejä voidaan tarkentaa

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

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?

Esimerkkitesti: Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm.

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
+ + +

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Esimerkkiteksti: Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Kirjoittakaa yhdessä henkilökunnan kanssa oman kodin toiminta-ajatusta:

- Kuinka monta kuntoutujaa
- Mitä palveluita tarjotaan yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen sekä tilapäinen ja tuettu asuminen. Voit hyödyntää asiakasrakenteen kuvauksessa RAISoft-raportin yhteenvetotuloksia esim. ADLH, CPS, ABS, DRS ka.
- Kuntoutujien yksilöllinen huomiointi, toteuttamissuunnitelma, miten näkyy arjessa
- Yhdessä tekeminen
- Kodilla käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio, psykoedukaatio, DKT, yhteisöhoi-to, NADA, Ratkes jne.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

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

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

Esimerkkiteksti: Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. xx aikana x-määrä. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita (listaa tähän esim. asiakaskokousten säännöllinen pitäminen, läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen tms.)

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä
- 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 kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

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?

Esimerkkiteksti: Hyödynnä alla olevaa tai muokkaa ja kirjaa oman kotisi toimintamalli

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen

Esimerkkiteksti: Huomioi ja kuvaa, mitä seurattavia RAI-mittareita hyvinvointialueenne vaatii? Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, elämänkaarilomake ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

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

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

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

Esimerkki: Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanaavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Esimerkkiteksti: Kerro omin sanoin ja konkreettisin esimerkein, miten asiakkaiden itsemääräisoi-keutta vahvistetaan. Kertokaa kattavasti, miten kodillanne huomioidaan asiakkaan itsemääräämis-oikeuden vahvistaminen esim.: asiakkaan hyvä kohtelu, osallisuus, ohjaus, sopimus ja oma-arviointi, aito kuuleminen, riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti, asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet, yksilökeskeiset palvelut, aktiivisen tuki, asiakaskokoukset ja yksilölliset keskusteluhetket, omaisyhteistyö, henkilökunnan osaamisen vahvistaminen jne. Eritelkää toteuttamissuunnitelma osa-alueittain ja pohtikaa itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakkaan näkökulmasta esim. asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja joka-päiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, voi osallistua kykyjensä mukaan ruoan valmisteluun, asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan, omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti. Miten asiakkaan oma mielipide selvitetään? Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaan-sa kuntoutusta/hoidoa? Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustele-malla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näi-den avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja tur-vallisen arjen. Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

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

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

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

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Esimerkkiteksti: Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: laitalupa, hygieniahaalarilupa, kolmipistevyölupa...

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Esimerkkiteksti: Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatua palautte kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

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

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatua 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:

Attendo kodin esihenkilö:

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme 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 IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Esimerkkiteksti: Kuvaillaa miten yksikössänne asiakkaan osallisuuden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa? Seurataanko asiakkaan osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia esim. RAI:n avulla? Millainen on yksikön viikko-ohjelma? Onko jokaisella asiakkaalla henkilökohtainen viikko-ohjelma? Millainen on omaohjaajan, omaisten/läheisten yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa? Kuvaile yksiköllenne eri ammattiryhmien tehtävänkuvia aiheen mukaisesti - > miten edistävät asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja hyvinvointia (mm. oma-ohjaaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Millainen on omahoitajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa? Kuvaile kotinne eriammattiryhmien tehtävänkuvia aiheen mukaisesti -> miten edistävät asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia (mm. omahoitaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Miten asiakasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä?

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

Esimerkkiteksti: Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä xxx. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Millaista? Miten ulkoilu mahdollistettu? Virikevastaava? Vapaaehtoistoiminta? Kodin ulkopuolelle toteutettavat retket yms.? Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty:

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

Esimerkkiteksti: Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Kerro miten tämä käytännössä toimii? Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygie-niahoitajan kanssa, miten toimii yksikössä?

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

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

Esimerkkiteksti: Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma avustavahenkilökunta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Esimerkkiteksti: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Esimerkkiteksti: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan kotimme lääkäri/oma terveyskeskus. Kirjoita kuinka monta kertaa kuukaudessa lääkäri käy? Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, kuvaa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Esimerkkiteksti: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on kotinne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh-lähetteen käyttö. Kodillamme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään?

Äkillinen kuolemantapaus:

Esimerkkiteksti: Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Kerro erityispiirteet kotikohtaisesti.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Esimerkkiteksti: Miten kodillanne seurataan yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet yms. Onko seurannalla säännöllisyyttä? Onko seurannalla vastuuhenkilöä? Lääkityksen jatkuva arviointi, kuka tekee, miten lääkityksen arviointi näkyy arjessa. Miten näkyy asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmassa?

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivytykseen 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:

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

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?

Esimerkkiteksti: Kirjatkaa tähän: Kodillamme on rajattu lääkevarasto, josta on aluehallintoviraston lupa, jonka Diarnro on xxxxx. Rajatulle lääkevarastolle on tehty oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt lääkäri xxx xxx pvm. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, titteli ja nimi

TAI

Kodillamme tulee olemaan rajattu lääkevarasto, johon on haettu aluehallintoviraston lupaa pvm, lupaprosessi on vielä kesken. Rajatulle lääkevarastolle on tehty oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt lääkäri xxx xxx pvm. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, titteli ja nimi

TAI

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Esimerkkiteksti: Kirjatkaa tiedonkulun järjestäminen eri toimijoiden kanssa kodillanne (lähete, soitto yms.), miten asiakkaan hoitopolku on katkeamaton. Miten huomioitte asiakkaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mitä yhteistyötoimijoita kodillanne on esim. (terveyskeskus, labrapalvelut, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms.) Esim.: Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

Riittävä johtamisen osaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön 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 asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Esimerkkiteksti: Järjestetäänkö kodilla muuta turvallisuuteen liittyvää koulutusta esim. uhka- ja vaaratilannekoulutuksia? Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä

perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kuka toimii kotinne työsuojeluvaltuutettuna ja hänen yhteystietonsa?

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoain 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:

Poistumisharjoitus on tehty:

Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:

Palotarkastus on toteutunut:

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Esimerkkiteksti:

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asiakas
- Kodin esihenkilö on xxx xxx, joka on koulutukseltaan xxx.
- Kodillamme on xx asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
 - 2 sairaanhoitajaa
 - 1 sosionomi
 - 9,5 vakituista lähihoitajaa
 - 3 hoiva-avustajaa
 - 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 8 h
 - 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
 - keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia
- Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:
- 1 siistijä
 - 1 hoitoapulainen Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Sosionomi klo 9–15 (välitönhoitotyö)

- Ohjaaja neljä, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9.30–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Esimerkkiteksti: sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Esimerkkiteksti: Tarvittaessa kerro, miten mahdollisia työntekijöiden kielihaasteita kehitetään? Esim.: varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdolli-suudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimin-tamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdolli-suuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, 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 Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

ESIMERKKITEKSTI: Kirjaa tähän kuvaus kotinne tiloista ja toimivuudesta. Huomioithan asiakasryhmän erityisvaateet! Kuvaus asiakkaan omassa käytössään olevasta tilasta, yhteisessä käytössä olevista tiloista ja piha-alueesta. Miten asiakas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen? Käytetäänkö asiakkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa? Miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen, miten asiakkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään. Kotimme toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Kodissamme on yhteensä 61 esteetöntä asia-kashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m² (44 kpl), 22 m² (1 kpl) ja 26 m² (16 kpl). Kaikilla asiakkailamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodillamme on neljä ryhmäkotia (3 x 15 ja 1 x 16 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ryhmäkohteissa on oma terassi/parveke. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilalueet on suunniteltu esteettömiksi. Kodillamme osa asiakkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn laskiessa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme rakenteelliset haasteet.

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

Esimerkkiteksti: Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö xxx, jonka yhteystiedot löytyvät xxx

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?

Esimerkkiteksti: Kuvaa kodin käytössä olevat kulunvalvontakamerat sekä hälytys- ja kutsulaitteet ja niiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Esim. Tilois-samme on automaattinen palovarointinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liike-tunnistimet sekä tallentavat kulunvalvontakamerat yhteisissä tiloissa ja ulkoalueella sisäänkäyntei-hin ja parkkipaikalle. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Esimerkkiteksti: Asiakkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asiakkailla on kä-dessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Tur-valaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. WC:ssä on hälytystoiminto?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

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

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinnällisistä 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 lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Esimerkkiteksti: Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaa-ja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysthuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (luettele, mitkä laitteet esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki 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

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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.

Esimerkkiteksti: Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Esimerkkiteksti: Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

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

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

Tietosuojan 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 tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS						
LÄHEISKOKEMUS						
HENKILÖSTÖKOKEMUS 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.

Asiakasturvallisuusriskien 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	71	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	- ei vastauksia.	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi		-			
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none">• Kaikki kunnossa, %• Kehitysohde, %• Poikkeama, %• Vakava poikkeama, %		-			
Lääkepoikkeamat, kpl					
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%				

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus