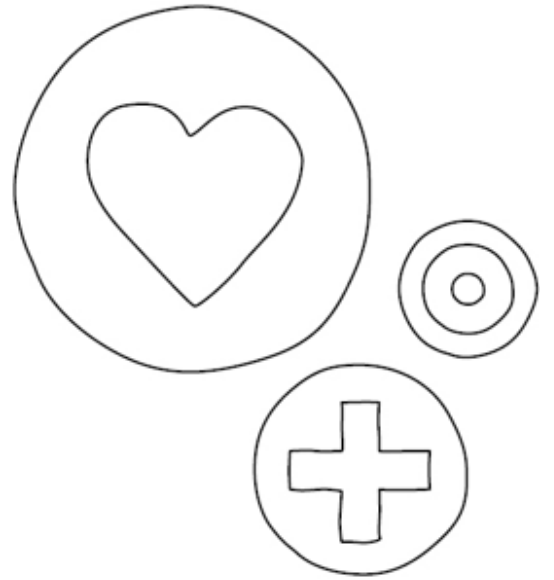




Sosiaali- ja terveydenhuollon
palvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN 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 Telkänhoiva Telkänpesä

Y-tunnus 2250898-0

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Jyväskylä

Attendo-kotihoidon yksikkö

Nimi Attendo Telkänhoiva Telkänpesä

Katuosoite Telkäntie 2

Postinumero 40400

Postitoimipaikka Jyväskylä

Esihenkilö Susanna Parikka

Puhelin 0407534993

Sähköposti susanna.parikka@attendo.fi

Terveystenhuollonpalveluista vastaava johtaja

Nimi Susanna Parikka

Katuosoite Telkäntie
2

Postinumero 40400

Postitoimipaikka Jyväskylä

Puhelin 0407534993

Sähköposti susanna.parikka@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Kotipalvelun asiakasryhmänä ikääntyneet. Asiakkaita 80. Senioriasuminen, jossa asuntoja 75

AVI:n/Valviran luvan myöntämisajankohta ja luvan muutokset

1.4.2009/5.4.2023

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, senioritalo. Senioritalossa asuntoja 80

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

1.1.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy
- Apteekkipalvelut: Pharmadoksen yhteistyöapteekki Hoviapteekki
- Lääkehuoneen kameravalvonta: Security
- Autojen huollot: Delta autot, Raskone. Renkaat Rengasnuora Oy
- Hygieniä- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: 360 kiinteistöpalvelut
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi 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

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavalonnan suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadimiseen?

Omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laadimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalonnan suunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön johtaja Susanna Parikka susanna.parikka@attendo.fi 0407534993

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

Miten kotihoidossa seurataan ja varmistetaan omaavalonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä Telkänpesän ilmoitustaululla sekä yksikön nettisivuilla.

Laadittu pvm. 18.11.2024

Tarkistettu pvm. 11.4.2025

Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
☺☺☺

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kotihoidon toiminta-ajatus?

Attendo Telkänhoivan kotihoidon ja Telkänpesän senioritalon toiminta-ajatuksena on tarjota hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista laadukasta sekä ystävällistä hoitoa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelulupauksemme on tukea asiakkaiden toimintakykyä sekä kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

Toiminta-ajatus perustuu toimialaan koskeviin lakeihin. Keskeisimmät lait, jotka ohjaavat toimintaamme ovat sosiaalihuoltolaki, sote-valvontalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, asiakastietolaki, vanhuspalvelulaki, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja terveydenhuoltolaki. Sotainvalidien perinteen tuoma ”veljeä ei jätetä” –henki on vahvana sekä asiakkaiden hoidon ohjenuorana, että hoitohenkilökunnan yhteisenä mottona tiimityössä.

Attendo Telkänhoivan Telkänpesän senioritalo kattaa A, B ja C-talot. Kaikki senioritalon asunnot ovat vuokra-asuntoja. Asiakas ostaa tarvittaessa palvelun Attendo Telkänhoivalta yksityisesti, palvelusetelillä tuotettuna, veteraanisopimuksella tai omaishoidon palvelusetelillä. Senioritalon asiakas saa ostaa palvelunsa myös talon ulkopuolelta toiselta palveluntuottajalta. Attendo Telkänhoiva tuottaa myös kotihoitoa ja kotisairaanhoidon Jyväskylän alueella yksityisesti, palvelusetelillä tuotettuna, veteraanisopimuksella sekä omaishoidon palvelusetelillä. Huolehdimme uudet asiakkaat asiakkuuden piiriin jopa saman päivän aikana. Sairaalaan kotiutuvat asiakkaat, jotka ovat palveluiden piirissä otetaan palveluihin aina niin arkena kuin viikonloppunakin.

Hoito- ja palvelusuunnitelmamme laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden hänen voimavaransa, yksilölliset tarpeensa ja toiveensa, tukien asiakkaan hyvinvointia, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan eritellään asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hoidon tavoitteet ja auttamismenetelmät. Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelutarpeen käynnillä asiakasohjaajat määrittävät asiakkaan hoidon tarpeen ja tekevät siitä kirjallisen suunnitelman. Tässä otetaan huomioon mahdolliset palvelusopimukset. Tähän suunnitelmaan asiakkaan omahoitaja tarkentaa asiakkaan tarpeita sekä toiveita. Toimintaamme ohjaa kuntotuttava työote. Lähtökohtana on, että asiakkaat saavat elää

mahdollisimman pitkään omassa kodissaan turvallisesti ja tyytyväisinä omannäköistä elämää.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille. Senioritalomallin mukaan asiakkaat ovat aktiivisia ja osallistuvia päivittäisissä viriketuokioissa sekä senioritalon elämässä. Tavoitteena on turvallinen ja aktiivinen asuminen seniorivuosina. Telkänpesässä on loistavat puitteet aktiiviseen asumiseen: kuntosali, jumppasali, uima-allas, isot yhteiset tilat eri toiminnoille ja suojaisa piha puutarhoineen. Asiakkaiden liikkuminen on esteetöntä ja kokoontuminen on mahdollista talon yhteisissä tiloissa.

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, täyttää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakkaiden kunnioittaminen ja yksilöllisyyden huomioiminen, aito ja lämmin vuorovaikutus, asiakkaiden turvallisuuden tunne, asiakaslähtöinen työskentely sekä kuntouttava työote, joka ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä. Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Kohtaamme jokaisen asiakkaan tasa-arvoisesti ja haluamme, että asiakkaan kohtaamisessa välittyy toiselle nähdäksi, kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen tunne. Kiinnitämme huomiota, että kohtaamisessa välittyy työyhteisön vahva osaaminen, läsnäolo ja aitous. Työyhteisössämme jokaista työntekijää arvostetaan ja kohdellaan samojen periaatteiden mukaisesti niin, että jokaisella on hyvä olla. Pidämme yllä avointa ja keskustelevaa ilma-piiriä, jossa jokainen osaa ja uskaltaa tuoda esiin asioita, jotka vaativat kehittämistä tai muutosta.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön 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 esihenkilön 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.

Vuoden 2024 aikana kotihoidon henkilöstö on käynyt ASKO-keskusteluita kolme kertaa. Yhdessä olemme keskustelleet palautetaidoista, niin korjaavan kuin hyvän palautteen annosta ja sen tärkeydestä arjessa. Olemme pohtineet asiakaskohtaamisten merkityksellisyyttä sekä käsitelleet yhdessä erilaisia onnistumisen hetkiä työssämme ja jakaneet näitä toisillemme. Keväällä 2024 kotihoidon henkilöstö kävi ASKO-karttakeskustelun, jossa keskityttiin asiakkaan omannäköisen, turvallisen ja mielekkään arjen toteuttamiseen. Keskusteluita käytiin myös omavalvonnasta ja sen tärkeydestä sekä erilaisuudesta ja monimuotoisuudesta Attendolla. Keskusteluista on noussut esille vahvana asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja sen kunnioittaminen eli asiakkaan oikeus vaikuttaa ja päättää omaan hoitoon liittyvistä asioista. Omannäköistä arkea eletään hoitajan tukemana – asiakasta kuunnellaan, ollaan läsnä ja toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Myös keskusteluissa on tuotu esille kiireetön kohtaaminen, asiakkaan aito huomioiminen sekä turvallinen ympäristö. ASKO-keskusteluissa olemme yhdessä korostaneet säännöllistä läheisyhteistyötä sekä omahoitajan roolia asiakkaan hoidossa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea 	Todennettua hyvinvointia 	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta 	Jatkuvaa kehittymistä 
Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.	Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	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 asiakastytytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Kotihoidon esihenkilö vastaa, että 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
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön kriittisiä ja olennaisia toiminnan sekä lääkitysturvallisuuden riskejä arvioimme lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotihoidon toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuusriskien kartoituksessa hyödynnetään Toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen-lomaketta. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön 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. Esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 17.3.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 17.3.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä
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 yksikön 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?

Kotihoidon 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 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?

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotihoidon työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraportin IMS- järjestelmään, joka löytyy työntekijän puhelimesta ja toimiston tietokoneelta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen annetaan perehdytyksessä ja kirjallinen ohje löytyy toimistolta. Neuvoa saa myös työyhteisöltä ja esihenkilöltä.
- Kotihoidon laatukoordinaattori, tiimin sairaanhoitaja (lääkepoikkeamat) ja esihenkilö poikkeamasta riippuen käy läpi ja hyväksyy kirjatut poikkeamat IMS-järjestelmässä.
- Poikkeamat käsittelemme kotihoidon viikkopalaverissa kahden viikon välein. Sekä 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. Kotihoidon aluekokouksessa esihenkilöiden kesken käsitellään kvartaaleittain koko kotihoidon poikkeamat.
- 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 kotihoidon palaverimuistioon. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon palaverissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille kotihoidon yksiköille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohtajan ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

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

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

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle säännöllisissä tiimipalaverieissa (tarpeen mukaan henkilökohtaisesti) tai sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Tiimipalaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asiakkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotihoidon alkamisesta. Suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asiakkaan palvelutarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asiakaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asiakkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Myös läheiset osallistetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan arviointiin asiakkaan luvalla. Arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan omat tavoitteet, jolla mahdollistetaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatiminen.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava Keski-Suomen hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin, ja hyvinvointialueen kriteerien mukaan myöntää palvelut alkavaksi kotihoidon palvelusetelillä tai veteraanien kotihoidon palvelusetelillä. Asiakas voi ostaa palveluita myös yksityisesti, jolloin hänen palveluntarpeestaan keskustellaan ja tehdään palvelusopimus. Tässä sopimuksessa sovitaan palvelujen sisällöstä, hinnoista sekä palvelun ja hintojen tarkistuksesta ja ehdoista.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

Palvelutarpeen arvioinnissa Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaajat ovat määrittäneet asiakkaan tarpeet ja tavoitteet yhteistyössä asiakkaan kanssa. Uusille palveluseteliasiakkaille myönnetään alkuun kuntouttava arviointijakso, joka kestää 4 viikkoa. Kuntouttavan arviointijakson tarkoituksena on arvioida asiakkaan toimintakykyä ja elinympäristöä, saada kokonaiskuva arkisuoriutumisesta ja tukea kotona asumisen mahdollisuuksia. Kotihoidon moniammatillinen henkilöstö huolehtii kuntouttavan arviointijakson arvioinnin toteuttamisesta. Omahoitaja tekee RAI:ssa osittaisarvioinnin, jonka asiakasohjaaja on luonut. Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaaja käyttää osittaisarviointia päätöksenteon tukena ja jatkohoidon tavoitteiden asettamisessa.

Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen asiakasohjaaja päättää osittaisarvioinnin pohjalta myöntääkö asiakkaalle säännöllisen kotihoidon palvelusetelin. Tämän jälkeen asiakkaalle tehdään mahdollisimman pian RAI:ssa kokonaisarviointi ja laaditaan sen pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelma. RAI ja hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisiensa tai läheistensä kanssa. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja omahoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Omahoitaja on yhteydessä asiakkaan omaisiin tai läheisiin päivitysten yhteydessä, jolloin voidaan keskustella tarkemmin asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan palveluiden tarve, asiakkaan yksilölliset voimavarat, tuen tarpeet ja toiveet koskien hoitoa. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti hyväksyttäväksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina RAI-kokonaisarvioinnin pohjalta, ja molemmat päivitetään 6 kk välein, - tai aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Suunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin. Hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti hyväksyttäväksi.

RAI-arviontiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. Asiakkaistamme suurin osa osallistuu RAI-arviontiin. Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE, BMI, FRAT, DIVERT, MNA, RAVA, GDS.

Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä. Asiakkaan hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi kirjaukset tehdään viipymättä, jos asiakkaan voinnissa tai olosuhteissa on tapahtunut muutos. Jos välitöntä kirjattavaa ei tule, kirjataan vähintään yhden viikon välein asiakkaan voinnista sekä toimintakyvystä. Asiakkaasta tehtyjen säännöllisten kirjausten tulee arvioida hoito- ja palvelusuunnitelman laadittuja tavoitteita. Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan oma-hoitaja. RAI-arviontien sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotihoidon esihenkilö ja tiiminvetäjä sekä yksikön rai- ja hopasu vastaava.

Asiakkaalla saattaa olla hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi myös fysioterapeutin tekemä kuntoutumissuunnitelma, suunhoitosuunnitelma tai ravitsemussuunnitelma.

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

Asiakas on aina mukana RAI- sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa ja päivittämisessä. Asiakkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Attendo Telkänhoivassa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan tai läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan suunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Omaisia tai läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asiakkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Keskusteluja hoidosta ja palvelujen tarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa.

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

Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Palveluntuottajana Attendo Telkänhoiva sitoutuu noudattamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa, siinä määritellyjä tavoitteita sekä arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta jatkuvasti. Asiakkaalle valitaan asiakuuden alkaessa omahoitaja. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI:n tekemisestä sekä ajan tasalla pysymisestä että muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle viestikanavia ja tiimipalavereita hyödyntäen. Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Henkilökunta on velvollinen toimimaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat nähtävillä potilastietojärjestelmä Lifecaressa. Esimerkkiteksti: Omahoitajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. 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 yksikössänne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Attendo Telkänhoivan yksi toimintaperiaatteista on asiakaslähtöinen työ asiakkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Senioritalossa ja kotihoidossa asiakkaat elävät mahdollisimman itsenäistä elämää erilaisten tukipalvelujen ja tarvittaessa hoitajan apujen turvin. Asiakkaan kotia ja sen sääntöjä kunnioitetaan sekä autetaan asiakasta elämään omannäköistään elämää.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistetään voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin. Asiakkaalla on mahdollisuus suunnitella omia palveluitaan toiveidensa mukaan sekä tuoda esille mielipiteitään ja ajatuksiaan henkilökunnalle. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja itsemääräämisoikeutta.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka tutustuu tarkemmin asiakkaan elämänhistoriaan, ja asiakkaan omat mieltymykset, oma elämänrytmi sekä rituaalien ylläpito pyritään huomioimaan hoidossa mahdollisuuksien mukaan, kuten esimerkiksi asiakkaan tutut sauna-ajat tai lempivaatteet. Asiakkaat osallistuvat oman RAI-toimintakykyarviointiin ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarvittaessa, miten asiakas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykene käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman pitkään. Lisäksi asiakkaan tietoihin kirjataan erikseen asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoo saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin, kuten esimerkiksi liittyen puhtauteen ja pukeutumiseen. Myös tärkeää on huomioida asiakkaan mielipide siitä, miten asiakas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä. Asiakkaan kanssa käydään läpi, kuinka hän haluaa toteuttaa muun muassa apteekkiasioinnin, pyykkihuollon ja siivouksen. Tarvittaessa kotihoito auttaa asiakasta näiden tukipalvelujen järjestämisessä asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla itsemääräämisoikeuden huomioimisessa kirjaamme tarkasti asiakkaan voimavarat ja toiveet sekä miten huomioimme orientaation tukemisen. Tarvittaessa käytössä on erilaisia kommunikaatiomenetelmät, jotka tukevat tai korvaavat puhetta tai puheen ymmärtämistä.

Hoidon toteutuksessa pyrimme mahdollistaan asiakkaan vuorokausirytmien, esimerkiksi, jos asiakas haluaa valvoa myöhään, niin kotihoidon iltakäynti suunnitellaan mahdollisimman myöhään. Lääkehoidon toteutuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan muun muassa huomioimalla, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaalle kerrotaan lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Elämänloppuvaiheen hoidosta kirjaamme tarvittaessa asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Lisäksi asiakkaan yksilöllisyyttä vahvistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla omaisiin ja läheisiin. Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen. Asiakasta voidaan kotihoidossa neuvoa ja ohjata, mutta kotihoidon asiakas tai hänelle nimetty edunvalvoja (hänelle annetuin valtuuksin) tekee päätökset itseään koskevissa asioissa.

Kotihoito vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustavaa toimintatapaa. Telkänpesän senioritalossa toimii myös asukastoimikunta, joka tuo säännöllisissä kokouksissa esille asukkaiden esittämiä toiveita, epäkohtia ja kuulumisia.

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

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden 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, kotihoidon 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 kotihoidon 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 kotihoidon 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, häiritsevä tapahtuma 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 läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa tehdään yhteistyötä ja keskustellaan toiveista sekä mahdollisista havaituista epäkohdista toiminnassamme. Omaisiin tai läheisiin otetaan yhteyttä aina hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä, jos se on mahdollista. Tässä yhteydessä on aina mahdollisuus palautteen antamiselle. Lisäksi yksikössä yhteydenpitoa omaisiin pidetään säännöllisesti muun muassa asiakkaan voinnin muutoksissa tai sairaalan joutumisen yhteydessä. Myös palveluiden piiriin tullessa asiakkaille sekä heidän omaisilleen annetaan kotihoidon yhteystiedot yhteydenpitoa varten.

Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asian-omaiselle tai yleisesti asiakaspalavereissa tai läheistenilloissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautetta voi antaa hoitohenkilökunnalle tai suoraan yksikön johtajalle Susanna Parikalle puhelimitse 040 7534993 tai sähköpostitse susan-na.parikka@attendo.fi.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä tarvittaessa pidettävistä asiakaspalavereissa. Kyselyjen tulokset kirjataan myös läheiskirjeeseen, joka lähetetään yksiköstä omaisille ja läheisille säännöllisesti. Viimeisin asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely tehtiin syksyllä 2024. Kyselyiden pohjalta keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat yhteydenpito ja tiedonkulku omaisiin. Tyytyväisyyskyselyjen pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 83, 60
vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 89, 18
vastaajaa

Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta eli Kerro palvelustasi -kysely toteutettiin 10.1.–27.3.2024 kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa koko Manner-Suomessa. Attendo Telkänhoivan Telkänpesä pääsi 10 parhaan joukkoon tässä kyselyssä.

TOP 10 – koko maan parhaat asiakasarviot saaneet yksiköt

Vanhuspalvelujen yksiköt ovat saaneet parhaat pisteet koko maassa ja/tai omalla alueellaan seuraavista kysymyksistä muodostetun summaindikaattorin perusteella:

Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Avun saannin riittävyys (Saan tarpeeksi apua ja palvelua)

Turvallisuus (Minulla on turvallinen olo)

Toiveiden huomiointi (Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa)

Palvelun suosittelemisuus (Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi?)

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Jan-Johannes Tollet, jan.tollet@hyvaks.fi ja puh. 0504000073

Kotihoidon esihenkilö:

Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi ja puh. 0407534993

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava: Eija Hiekka, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi ja puh. 044 2651080, soittoaika ma-to klo: 9-11

Potilasasiavastaavat: Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli, potilasasiavastaava@hyvaks.fi ja puh. 014 2692600, soittoaika ma ja ti klo: 11-15 sekä to ja pe klo: 8-12

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikkömme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai

aluejohtajaa. Yksikön 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**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten kotihoidon palvelussa ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Jokaiselle asiakkaalle 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 asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista asioista. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, 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 asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Koko hoitohenkilökunta tukee asiakkaiden arkea hoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti.

- Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): ohjataan ja tuetaan asiakasta omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Senioritalossa kannustetaan osallistumaan erilaisiin liikuntahetkiin esim. tuolijumput, kuntosali.
- Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi): tuetaan tarvittaessa erilaisissa elämänmuutoksissa ja sairauden aiheuttamissa muutoksissa. Etsitään yhdessä keinoja esimerkiksi helpottamaan ahdistusta ja tehdään yhteistyötä moniammatillisesti muun muassa vanhuspsykiatrisen tiimin kanssa.
- Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus): kannustetaan osallistumaan senioritalon toimintaan sekä ruokailemaan ja oleskelemaan yhteisissä tiloissa. Keskustellaan käynneillä mieltä painavista ja mieltä virkistävästä asioista sekä kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiin ja ystäviin.
- Kognitiivinen toimintakyky (muisti, oppiminen, ajattelu, arvostelukyky ja ongelmanratkaisu): huolehditaan riittävästä unesta, liikunnasta ja monipuolisesta ravitsemuksesta. Ohjataan senioritalossa erilaisiin virikehetkiin, jotka tukevat muun muassa muistia ja oppimista. Ulkopuolella asuvien kotihoidon asiakkaiden kanssa voidaan yhdessä lukea päivänlehteä ja osallistetaan asiakasta kodinhoidolliseen tehtäviin esimerkiksi pyykki-huoltoon tai astianpesuun.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia oman asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä ne käytäntöön, ja siirtää tieto yksikön tiimipalaverissa muulle henkilökunnalle. Omahoitaja pitää myös säännöllisesti yhteyttä asiakkaan omaisiin sekä läheisiin. Omahoitajan velvollisuutena on esitellä oma-hoitajan rooli sekä asiakkaalle että omaisille. Sairaanhoidajat huolehtivat asiakkaan kokonaisvaltaisesta terveydentilan seurannasta, johon kuuluu muun muassa lääkehoidon seuranta (konsultointi asiakkaan omaan lääkäriin, tarvittavien mittausten järjestäminen, lääkemuuokset), päivystysaikojen varaaminen, reseptien uusinta, laboratorionäytteiden ottaminen ja haavanhoidot. Sairaanhoidajamme pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin sekä eri hoitotahoihin. Sairaanhoidajat avustavat eri etuuksien hakemisessa, kuten hoitotuki.

Lähihoitajan työ koostuu pääasiassa itsenäisistä asiakkaiden kotikäynneistä. Lähihoitajat huolehtivat asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta kokonaisvaltaisesti. Lähihoitajat tukevat asiakkaan kotona pärjäämistä muun muassa avustamalla ja huolehtimalla päivittäisistä toiminnoista kuntouttavalla työotteella: ravitsemus, puhtaus, lääkehoito (mm. lääkkeiden vaikutusten seuranta ja konsultointi omalle sairaanhoitajalle) ja voinnin seuranta. Asiakkaiden vuorokauden-rytmi on yksilöllinen, asiakkaat heräävät ja käyvät yöunille omaa tahtiaan. Henkilöstö varmistaa toiminnallaan, että asiakkaalla on turvallisuuden tunne kotona. Tarvittaessa käynnejä voidaan painottaa iltaan siten, että hoitajat avustavat nukkumaan. Tukipalveluna asiakkaalla voi olla turvapuhelin. Kotihoidon asiakkaiden tarvittavat yöajan käynnit (esim. kuivitus) hoitaa Keski-Suomen hyvinvointialueen kotihoito.

Koko henkilöstön rooli on kannustaa asiakkaita oman toimintakyvyn ylläpitoon ja kannustaa senioritalon asiakkaita osallistumaan talon toimintaan. Jokaista asiakasta kannustetaan käymään päivittäin yhteisissä tiloissa ruokailemassa, osallistumaan päivittäisiin viriketuokioihin, liikuntatuokioihin ja ulkoilemaan. Kotihoidossa hoitajat järjestävät kotona asukkailla virikehetkiä, jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta

itsenäisesti niitä toteuttaa. Asiakkaan osallistuminen tai haluttomuus osallistua kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden sosiaalista kanssa-käymistä tuetaan ja ylläpidetään käynneillä keskustellen sekä pitämällä aktiivisesti yhteyttä asiakkaan omaisiin ja läheisiin. Omaisia ja läheisiä kannustetaan vierailemaan läheistensä luona ja jokaisen asiakkaan luona voi vierailla mihin kellonaikaan tahansa, koska asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan.

Senioritalossa toimii fysioterapeutti, joka tuottaa yksilöfysioterapiaa lääkärin läheteellä, ja pitää erilaisia liikuntaryhmiä sekä ohjaa hoitajia työhön liittyvissä ergonomia-asioissa. Tavoitteena on asiakkaan, omaisten ja henkilöstön ohjauksella, apuvälineillä tai asunnonmuutostöillä edistää asiakkaan kotona selviytymistä ja toimintakyvyn ylläpitämistä.

Henkilökunta seuraa jatkuvasti asiakkaan kotona pärjäämistä. Silloin kun asiakas ei enää toimintakyvyltään pärjää kotona tai kotona pärjääminen on heikentynyt, tehdään hakemus ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Kotihoito laatii moniammatillisesti SAS-koonnin potilastietojärjestelmään sekä täyttää paperisen SAS-hakemuksen asiakkaan kanssa. SAS-koonti ja hakemus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen SAS-työryhmälle. Vanhuspalveluiden moniammatillinen SAS-työryhmä valitsee asukkaat palveluasumiseen.

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

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle nimetään mahdollisimman nopeasti omahoitaja. Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköön seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten tai läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten avulla ja muun muassa asiakkaan käyntiajankohtaa sekä hoitoaikaa voidaan muuttaa sopivammaksi. Kotihoidon käyntejä voidaan myös lisätä tai vähentää asiakkaan voinnin tai toivomusten mukaisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoidtojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain ja tarvittaessa käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita. Ongelmatilanteissa voi olla yhteydessä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen, josta saa tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa.

Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kotihoidossa asiakkaiden tukipalveluna voi olla ateriapalvelu, josta toimitetaan asiakkaan haluama monipuolinen ateria. Tukipalveluna olevasta kauppapalvelusta hoitohenkilökunta voi tilata asiakkaan kanssa yhteisesti ruokatarvikkeita, ja samalla ohjata asiakkaita ruokaympyrän mukaiseen ravitsemukseen. Tarvittaessa avustamme ruokailussa osittain tai täysin. Asiakkaan käyntiin varataan riittävästi aikaa, että hoitaja pystyy varmistamaan, että asiakas saa säännöllisen ja monipuolisen aterian.

Telkänpesän senioritalossa toimii oma keittiö, jossa keittiöalan ammattilaiset valmistavat laadukkaan ja maukkaan kotiruuan paikan päällä. Ruokalistat suunnitellaan ikääntyneiden ravitsemusasiat huomioiden. Ruokailuajat ovat: aamupala 7.30–9.30, lounas 11–12.30, päiväkahvi 13–15, päivällinen 16–17. Iltapalaa kukin asiakas syö joustavasti. Iltapalat jaetaan asiakkaiden kotiin tai he ottavat sen mukaansa päivällisen yhteydessä. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu tarvittaessa valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti kotona painonseurannalla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan konsultoimalla lääkäriä tai ravitsemus-terapeuttia. Yksikössä toimii myös ravitsemusvastaava, joka tarkastelee ruokapalveluiden sekä ravitsemushoidon toteutumista ja välittää omat sekä hoitohenkilökunnan huolenaiheet eteenpäin. Painon laskuun puututaan esimerkiksi lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Suosittelemme myös apteekista tilattavia ravintolisiä esim. nutridrink / fresubin lisäksi päivittäistä ruokavaliota.

Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. 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. Ravitsemustilaa seurataan myös MNA-mittarilla, joka tehdään aina asiakkaalle RAI-arvioinnin yhteydessä.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, ja suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan säännöllisesti. Tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

Henkilökunta on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Henkilöstö käyttää senioritalossa työvaatteita. Talon ulkopuolella asuvien asiakkaiden luona henkilöstöllä on omat vaatteet tai mahdollisuus käyttää työvaatteita. Tarvittaessa koko henkilöstö käyttää suojavaatetusta. Hoitotilanteissa käytetään kertakäyttökäsineitä sekä desinfiomisvälineitä hygieniaoheistuksen mukaisesti. Tartuntatautilanteissa hyvä käsihygienia, säännöllinen siivous ja kosketuspintojen desinfiointi.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan sekä tarvittaessa avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan sekä kirjataan potilastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä ovat nimetyt vaippavastaavat, jotka ovat vastuussa asiakkaiden vaippa-lähetteen teosta ja vaippatilauksista.

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Kotihoidossa huolehditaan myös asiakkaan kodin yleissiisteydestä muun muassa pöytätasojen puhtaus, astioiden tiskaus, wc:n siisteys sekä roskien vienti ja lajittelu. Roskien vienti voi olla myös osa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta, ja roskat voidaan viedä yhdessä hoitajan kanssa. Biojäte, sekajäte, muovi, metalli, lasi, paperi sekä pahvi lajitellaan. Riskijätteet pakataan ja hävitetään asianmukaisesti.

Jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole kykeneväinen huolehtimaan kodinsiivouksesta, kotihoito avustaa asiakasta järjestämään siivouksen toiselta palveluntuottajalta. Asiakas valitsee palveluntuottajan itse. Senioritalossa asiakkaan on mahdollista ostaa siivouspalvelu Attendo Telkänhoivalta.

Senioritalossa asiakas voi ostaa halutessaan Attendo Telkänhoivalta pyykkipalvelun, jolloin asiakkaan pyykki pestään yhteisessä pyykkituovassa. Pyykkihuollon toteutuksesta vastaa henkilö-kunta. Kotihoidon asiakkailla henkilökunta avustaa tarvittaessa pyykinpesussa myös asiakkaan omassa kodissa. Astianpesukoneen käyttämisestä ja pyykkihuollon toteuttamisesta kotihoidossa tehdään erillinen sopimus.

Toimistotilojen siisteydestä vastaa yksikön oma siistijä.
Jätehuollosta vastaa Lassila & Tikanoja

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdysenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitaja nimi ja yhteystiedot: Sari Pätsi, puh. 0505910369, sari.patsi@hyvaks.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla kotihoidon toimiston säännöllisestä ja asianmukaisesta siivouksesta ja siivoustyön laadunvalvonnasta.

Avainasemassa ovat työntekijän henkilökohtainen hygienia sekä siistit ja asianmukaiset työvaatteet.

Tavanomaiset varotoimet

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- 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

Senioritaloissamme on käsihuuhdeannostelijat asukkaiden ja vieraiden käytössä WC: tiloissa, rappukäytävien eteisissä sekä ruokalinjaston alussa.

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.

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:

Hoitajat huolehtivat käynneillä asiakkaiden suun puhtaudesta ohjaamalla tai auttamalla. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan hammashoidon tarvetta ja avustaa tarvittaessa ajanvarauksessa. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Senioritalossa sekä kotihoidossa toimii 3 sairaanhoitajaa. Tarvittaessa kotihoito tekee yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Asiakas lähetetään kiireelliseen sairaalahoitoon taksilla tai ambulanssilla. Päivystyksellinen kiireellinen sairaanhoito tapahtuu Keski-Suomen Sairaala Novassa.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitto 112, josta saadaan lisäohjeet, kuinka toimitaan. Työvuorossa olevia työntekijöitä infotaan tapahtumasta, jotta muut pystyvät auttamaan asiakaskäyntien kanssa. Asiasta ilmoitetaan myös yksikön esihenkilölle. Kuolemantapauksesta keskustellaan yhdessä tiimipalaverissa. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Tämä säilytetään hoitajien toimistossa.

Esimerkkiteksti: Asiakkaiden 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?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Sairaanhoitajat seuraavat säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa.

Painoa, verenpainetta ja verensokeria seurataan säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon henkilöstöllä on käytössään mobiililaitteet, johon asiakkaiden käyntiohjeeseen on kirjattuna säännölliset mittaukset. Sairaanhoitajat vastaavat, että mittaukset on suoritettu säännöllisesti. Lisäksi kotihoidon henkilöstöllä on käytössään henkilökohtaiset työreput tai laukut, joissa on mukana tarvittavat mittauslaitteet ja välineet.

Lisäksi sairaanhoitajat ottavat lääkärin määräämät tarvittavat laboratoriokokeet, perusverikokeet vähintään kerran vuodessa. Ravitsemustilan seuranta tapahtuu muun muassa säännöllisesti painoa seuraamalla sekä MNA-testillä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveydestä ja sairaanhoidosta vastaavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat huolehtivat omien asiakkaiden terveydentilan seurannasta, tarvittavien laboratorionäytteiden otosta sekä lääkärin määräämän hoidon toteutuksesta.

Osalla asiakkaista on turvapalvelu, turvaranneke on käytössä 24 h. Kiireellistä apua hälytetään hätäkeskuksesta 112.

Lääkäripalveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkärille asiakas/omainen voi varata itse ajan tai kotihoito voi avustaa siinä. Sairaanhoitajat voivat olla myös yhteydessä lääkäriin Lifecare viestinnän kautta.

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 ja yksiköt laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössämme 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. Lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että yksikkömme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikön esihenkilöllä ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma löytyy hoitajien toimistosta.

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla eli sairaanhoitajilla. Yksikön esihenkilö yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikön lääkehoitosuunnitelman sekä henkilöstön lääkeluvat

allekirjoittaa lääkäri.

Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääke-lupa. Henkilökunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Osaaminen varmistetaan säännöllisillä LOVE/LOP, PKV, KIPU 1 ja GER 1-2 tenteillä. Tämän lisäksi sairaanhoitajilla ovat erilliset rokotustentit ja KIPU 2 tentin. Jokainen lääkehoitoa suorittava hoitaja suorittaa kliiniset näytöt. Näyttöön kuuluu pistäminen, dosettien jako, lääkkeiden tilaaminen apteekista, lääkkeiden anto dosetista sekä anja-pussista ja yksikön huumeakaapilla toimiminen. Uudet työntekijät toimittavat tarvittavien tenttien todistukset tai suorittavat ne työpaikalla. Kun osaaminen on varmistettu, hoitaja saa kirjallisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoidon lisäkoulutuksen tarvetta seurataan ja tarvittaessa ohjataan hoitajia lisä-koulutukseen.

Jokainen sairaanhoitaja vastaa omien asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Hoitohenkilöstö tekee yhteistyötä terveyskeskuksen, vuodeosastojen, sairaalan, kotisairaalan sekä apteekin kanssa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin. Osalla asiakkaista on apteekkitili sopimusapteekkiin, josta sairaanhoitajat/lähihoitajat tilaavat lääkkeet tarvittaessa. Suurimmalla osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä annosjakelu. Sairaanhoitajat ilmoittavat tarvittavat lääkemuuutokset sopimusapteekkiin. Osalla asiakkaissa on käytössä dosettijako. Kotihoidossa lääkkeitä jakavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkejaot tarkistetaan ja kirjataan aina asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin. Asiakkaiden lääkelistat ovat tulostettuna paperisena. Sairaanhoitajat huolehtivat ajantasaisen lääkelistan tulostuksen, jos asiakkaan lääkitykseen tulee muutoksia. Paperiseen lääkityslistaan ei tehdä merkintöjä käsin. Lääkkeet tarkastetaan aina läpi ennen kuin ne annetaan asiakkaalle.

Kotihoidon asiakkaista suurimmalla osalla lääkkeet ovat kotona ja säilytetään tarpeen vaatiessa kotona lukitussa lääkekaapissa. Osalla asiakkaista lääkkeet säilytetään toimistolla lukollisessa lääkekaapissa, ja myös jaetaan toimistossa. Kotihoidon toimistolla lukitussa lääkekaapissa säilytetään apteekista tulleet annosjakelurullat sekä muut apteekkitavarat ennen kuin ne viedään asiakkaan luokse. Asiakkaille tulleet lääkkeet pyritään viemään kotiin mahdollisimman pian. Kotihoidon toimistolla on myös lukollinen lääkejääkaappi ja pakastin lääkkeitä varten, jotka tarvitsevat kylmäsäilytyksen. Lääkehuoneen ja siellä olevien jääkaappipakastimen lämpötilaa seurataan päivittäin.

Huumausainelääkkeet säilytetään lukitussa kaapissa, erillään muista lääkkeistä ja niiden kulutusta seurataan pakettikohtaisilla kulutuskorteilla. Myös PKV-lääkkeiden säilytyksessä kiinnitetään huomiota, ja myös niiden kulutusta seurataan kulutuskorteilla. Lääkejätteet säilytetään lukitussa säilytystilassa toimistossa, ja ne toimitetaan säännöllisesti apteekkiin hävitettäväksi. Toimiston lääkekaappien avain säilytetään erillisessä lukituskoodillisessa avainkaapissa. Lukituskoodi on tiedossa vain lääkeluvallisilla hoitajilla sekä kulunseurantaa valvotaan erillisen lomakkeen avuin. Senioritalossa sijaitsevassa lääkehuoneessa on kameravalvonta, jonka tehtävänä on varmistaa lääkehoidon asianmukainen toteutuminen ja lääkehävikin ehkäisy sekä toiminnan asianmukaisuuden varmistaminen. Kotihoidon henkilöstö on tietoinen lääkehuoneen kameravalvonnasta.

Lääkkeidenjaossa tapahtuneet poikkeamat korjataan tarkistuksen yhteydessä. Mikäli lääkevirhe on mennyt asiakkaalle asti, ollaan yhteydessä mahdollisimman pikaisesti omaan sairaanhoitajaan tai muuna aikana päivystävään lääkäriin. Lääkepoikkeamat kirjataan aina IMS-ohjelmaan. Sairaanhoitaja käsittelee lääkepoikkeamat tiimipalaverissa kahden viikon välein.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 22.11.2024

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Yksikön johtaja Sh Susanna Parikka, lääke-vastaava Sh Laura Ristonmaa.

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?

Kotihoidon yksiköllämme ei ole rajattua lääkevarastoa. Kotihoidon lääkehuoneessa on asukkaita tarvittaessa jodia ja lääkehiiltä.

Monialainen yhteistyö

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

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Yhteistyötahoja ovat muun muassa ateriapalvelut, turvapalvelu, päiväkeskukset, poliklinikat, kotisairaala, keskitetty ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus sekä muut palveluntuottajat kuten siivous, fysioterapia, toimintaterapia, kauppapalvelu, apteekkipalvelu. Asiakkaan tietosuoja-asiat otetaan huomioon käsitellessä asiakkaan tietoja. Tietoa pyritään siirtämään Lifecare-potilastietojärjestelmän avulla. Tarvittaessa asiakas voi ostaa kotihoidolta yksityisesti saattoapua kodin ulkopuoliseen asiointiin, tällöin hoitaja voi varmistaa tiedonkulun esimerkiksi kotihoidon ja terveyskeskuksen välillä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

Attendon johtoryhmävastaa 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 ja kotihoidon yksiköiden 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 ja muiden yksiköiden riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Yksikön esihenkilö vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa yksikön toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

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

Yksikön työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista asiakasta, jotta he saavat elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytännöt sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Laatukoordinaattori huolehtii yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää yksikön 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.

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

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Attendo Telkänhoivalla on palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat paikallisen pelastusviranomaisen hyväksymät. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, jotka dokumentoidaan asianmukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana

asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Kotihoidon työsuojelupäällikkö: Terhi Thure, puh. 0417316125, terhi.thure@attendo.fi

Kotihoidon työsuojeluvaltuutettu: Kristiina Bäckman, puh. 0417320652, kristii-na.backman@attendo.fi

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 6.11.2023

Palotarkastus on toteutunut: 10.11.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Yksikön esihenkilö vastaa tiimivastaavan kanssa yhdessä työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

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

- Kotihoidon esihenkilö on Susanna Parikka, koulutukseltaan terveydenhoitaja/sairaanhoitaja.
- Kotihoidon yksikön luvassa on 200 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivetäjä- sosionomi
- 3 sairaanhoitajaa
- 23 vakituista lähihoitajaa
- 1 fysioterapeutti 2–3 kertaa viikossa, yhteensä 2 h
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kotihoidon yksikössä on avustavaa henkilökuntaa

- 1 siistijä

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Kotihoidon esihenkilö klo: 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä klo: 7–15 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitajat 3 hlö klo: 7–15 (välitön hoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Hoitajia 7 hlö, klo: 7–15 (välitön hoitotyö)
- Siistijä 1 hlö arkisin klo: 6:30–14.30 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia 5–6 hlö klo: 13–21 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Hoitajia 7–8 hlö klo: 7–14 (välitön hoitotyö)
- Hoitajia 5–6 hlö klo: 14–21 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on

käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön 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. 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.

Sijaisjärjestelyistä vastaa tiiminvetäjä sekä kotihoidon esihenkilö. Viikonloppuisin henkilökunta huolehtii sijaisten hankinnan esihenkilön ohjeen mukaan. Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat 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?

Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, ja kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiiminvetäjän ja esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako on tehty tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkatessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö sekä Attendon rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki 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.

Kotihoidon työntekijöiltä, jotka hoitavat senioritalon ulkopuolella asiakkaita vaaditaan myös ajokortti sekä kyky ajaa autoa. Tämä selvitetään haastattelussa.

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 yksikön 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 asiakkaittemme kotona.

Yksikkömme 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 yksikössä. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Yksikössämme 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, kotihoidon 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. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

Yksikön esihenkilö pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työ sopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituisessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja

tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Henkilöstö tekee kotikäyntejä jalkaisin, pyöräillen sekä autolla. Työ suoritetaan asiakkaiden kotona Jyväskylän alueella. Senioritalon asiakkaita hoidetaan heidän omissa kodeissaan Telkänpesän A, B ja C-taloissa. Kaikki asunnot ovat vuokra-asuntoja. Asunnot ovat tilavia, ja niissä on inva-varustellut kylpyhuoneet. Senioritalossa asiakkaiden käytössä ovat yhteiset tilat, kuten ruokasali, kokoustilat, uima-allas sekä kuntosali.

Henkilöstön toimistotilat sijaitsevat Telkänpesän senioritalon tiloissa. Henkilökunnan käytössä on wc, suihku ja ruokailutilat. Yksikössä on lukolliset lääke- ja avainkaapit sekä arkistokaapit.

Senioritalon asiakkaiden on mahdollista ostaa siivouspalvelu. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan siivousohjelman mukaisesti. Senioritalon muusta siisteydestä huolehditaan viikko-ohjelman mukaisesti. Senioritalon siisteydestä huolehtii arkisin 1 siivoustyöntekijä. Telkänpesässä on oma pyykkitupa, ja senioritalon asiakas voi ostaa halutessaan Attendo Telkänhoivalta pyykkipalvelun. Pyykkituvassa voidaan pestä niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin.

Senioritalon pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti).

Senioritalon toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista talon yhteisissä tiloissa.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkaila on henkilökohtaisessa käytössä? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kotihoidon asiakkaila voi olla tukipalveluna turvapuhelin, jolloin heillä on käytössä turvaranneke ympäri vuorokauden. Henkilöstö avustaa turvapuhelimen hankinnassa, jos asiakkaalla sitä ei vielä ole. Tukipalveluita aloittaessa, henkilökunta on yhteydessä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen. Ylimääräisiä lisäpalveluita turvapalveluun, kuten hellavahti, ovihäly, gps-ranneke voidaan hankkia myöhemmin ja/tai asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä tai, jos asiakkaan turvallisuus on vaarassa.

Turvahälytyksistä vastaa Keski-Suomen hyvinvointialue, he ovat puheyhteydessä asiakkaaseen ja huolehtivat jatkotoimenpiteet esimerkiksi ilmoitus ylimääräisestä käynnistä asiakkaan luokse. Turvapalvelu sekä muut turvapalvelun lisäpalvelut ovat kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Sähkökatkojen aikana turvalaitteet toimivat akulla.

Senioritalossa sijaitsevassa lääkehuoneessa on kameravalvonta, josta vastaa Security. Lääke-huoneessa tapahtuva kameravalvonta toteutetaan ensisijaisesti lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi sekä lääkehävikin ehkäisemiseksi. Tämän ohella lääkehuoneessa tapahtuvalla kameravalvonnalla on tärkeä merkitys rikostorjunnan sekä eri osapuolten oikeus-turvan varmistamisen osalta. Kameravalvonnan tarkoituksena on näin ollen turvallisuuden edistäminen, toiminnan asianmukaisuuden varmistaminen sekä poikkeamien ennaltaehkäiseminen sekä selvittäminen. Henkilökunnan yksityisyyteen ei kameravalvonnalla puututa tarpeettomasti ja tallenteiden käsittely suunnitellaan tarkasti.

Asiakkaiden kotona tehtävä turvallisuuskartoitus tehdään aina asiakaslähtöisesti asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Hoitohenkilökunta huolehtii asiakaskäynneillä asiakkaan kodin turvallisuudesta ja

esteettömyydestä, jos se vain on mahdollista. Katoamistapauksista on erillinen toimintaohje. Asiakkailta on kotona myös kotihoidon yhteystiedot.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Keski-Suomen Hyvinvointialue / Turvapalvelu, puh. 014 2667445

Kameravalvonta Security puh. 0204912000 asiakaspalvelu@securitas.fi

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa nimi ja puh nro.

Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi, puh. 040 7534993

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit. Henkilökunta huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen säännöllisesti, ja ovat yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet kotiin. Hoitohenkilökunta ohjaa asiakkaita apuvälineiden turvallisessa käytössä.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteosaaminen on merkittävä osa potilasturvallisuutta, ja koko henkilöstö on suorittanut laiteajokortin. Laiteajokortilla työntekijä osoittaa ja työnantaja varmistuu työntekijän riittävästä osaamisesta. Erillisen koulutuksen laiteosaamiseen ovat käyneet sairaanhoitajat, ja he ottavat vastaan muun henkilöstön laiteajokortin suorituksen.

Apuvälineitä sekä laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikössä käytettävistä laitteista on erikseen laitekansio. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta on vastaavalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Susanna Parikka, susanna.parikka@attendo.fi, puh. 040 7534993

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

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. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus potilastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Potilastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössämme on käytössä sähköiset Lifecare, Domacare ja Hilkka - potilastietojärjestelmät, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjauksissa pei-lataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Lisäksi kotihoidon henkilöstöllä on käytössä henkilökohtainen työpuhelin, johon on ladattuna Lifecaren sekä Domacaren kotihoidon mobiilisovellus. Kotihoidon mobiilissa henkilöstö näkee oman käyntilistan, ja pystyy kirjaamaan mobiilin avulla ajantasaisesti asiakkaan papereihin asiakaskäynnillä. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

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

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.

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojan hallintamalli sekä tietojärjes-telmien 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.

Yksikköemme 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 mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. 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. Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta.

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

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 tietoturvaluuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle. Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@attendo.fi

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy

Tietosuojavastaava Sanna Ketopaikka

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Omahoitajuuden vahvistaminen	Omaisyyhteistyön vahvistaminen. Omahoitajan säännöllinen yhteydenpito.	Palautetaitojen ylläpitäminen. Työhyvinvoinnin huomioiminen
TOIMENPITEET	Oman asiakkaan asioihin ja hoitoon perehtyminen. Omahoitajuuden onnistumista mitataan ETT-tavoitteiden mukaisesti. Hoitaja merkitsee toimistolla olevaan tauluun itselleen sydämen kun on toteuttanut omahoitaja tehtäviä. Tavoitteena säännöllisesti saada hoidettua omahoitaja tehtäviä.	Säännöllinen ja aktiivinen yhteydenpito omaisiin	Säännöllinen kehittävän, korjaavan ja hyvän palautteen antaminen. Säännölliset koko henkilökunnan tiimipalaverit sekä kuukausittaiset asiakastiimit sairaanhoitajan vetämänä. Tyhy-toiminta, Moniammatillinen yhteistyö Autonominen työvuorosunnittelu
AIKATAULU	2025	2025	2025
VASTUUTUS	koko henkilökunta	koko henkilökunta	koko henkilökunta

VÄLIARVIOINTI	Väliarviointia tehdään kuukausittain. Omahoitajan roolin vahvistaminen. Asiakkaan osallistaminen RAI:hin ja hopasuun.	Tyytyväisyyskyselyiden omaisten palautteiden läpikäyntiä tiimin kanssa.	Keväällä Asko-kvartaalikeskustelu Säännöllinen Tyhy toiminta vähintään kaksi kertaa vuodessa.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Omahoitajuus rooli on vahvistunut. Asiakasta osallistetaan paremmin RAI arviointiin sekä hoitosuunnitelman laatimiseen.	Omaisyyhteistyö on lisääntynyt. Herkemmin ollaan yhteydessä omaisiin.	Palaute taitoja kehitetty koko vuoden ajan. Palautetta opittu antamaan enemmän. Palautetta on tuotu näkyvämmäksi palautetaulun muodossa.

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotihoidon yksikkötasolla 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	Lääkehoito: Lääkejakovirhe. Lääke jää antamatta. Annosjakelussa tulevat muutokset. Lääkkeet eripaikoissa (anja+ dosetti, lääkepaketti)	Asiakkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asiakkaan paperit eivät aukea tarpeeksi ajoissa. Asiakas ollut hoidossa eri alueella, jossa ei ole Lifecare potilastietojärjestelmää. Tämä johtanut lääkeshoidossa epäselvyyksiin.	Asiakkaan kaatuminen kotona. Riskitekijänä matot, pihan liukkaus. Asiakkaalla huonot sisäkengät. Sairaus epätasapainossa.
Toimenpiteet	Mahdollisimman moni asiakas koneellisen annosjakelun piiriin. Lääkkeiden kaksoistarkastus. Lääkkeen antamisessa huolellinen lääkelistan luku.	Asiasta keskusteltu hoitajien kanssa. Rohkeutta ottaa yhteyttä lähettävään tahoon. Hyvät kotiutuskirjaukset hoitajalla, joka ottaa vastaan asiakkaan.	Asiakkaan kanssa puheeksi ottaminen kodin turvallisuudesta. Esim. matot, esteettömyys.
Aikataulu	Lähes kaikki asiakkaat koneellisen annosjakelun piiriin, jolla edellytykset siihen.	jatkuva	jatkuva

Vastuuhenkilö	Sairaanhoitajat siirtävät asiakkaita sovitun aikataulutuksen mukaan annosjakelun piiriin. Hoitajien tiimissä käsitellään lääkepoikkeamia 2 viikon välein.	Kotiutusvaiheessa hoitajalla iso vastuu, että kaikki asiat tulevat kirjatuksi.	hoitajat
VÄLIARVIOINTI	Suurin osa asiakkaista siirretty annosjakelun piiriin. Lääkepoikkeamat vähentyneet kun poikkeamista keskustellaan ja käydään läpi mikä poikkeamia aiheuttaa. Lääkepoikkeamista on osattu hyvin tehdä poikkeamailmoituksia ja päästy pureutumaan nopeasti yksittäisiin lääkepoikkeamiin.	Kotiutusta varten hoitajilla kotiutusohje. Tämän avulla tulee huomioitua kaikki asiat kotiutuksessa.	Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on saatu joistakin asunnoista mattoja raivattua. Asunnon muutostyöt esim. tukikaiteet kylpyhuoneeseen ja liuskat ovien kynnyksiin.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Lääkehoito on selkiytynyt. Edelleen poikkeamia syntyy, jos lääkkeet ovat annosjakelussa, että dosetissa. Huolellisuutta ja keskustelua edelleen asiasta. Lääkehoitoon pystytty vaikuttamaan lääkepoikkeama ilmoituksia tekemällä. Keskustelu asiasta lisääntynyt.	Kotiutukset onnistuneet paremmin, kun on tunnistettu kehittämiskohde.	Asiakkaan toimintakyky arviointia säännöllisesti, jolloin otetaan huomioon ja puheeksi kaatuminen.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Liukkaalla kaatuminen	Telkänpesän senioritalossa asuntojen remontit. Remonttitarvikkeita ajoittain käytävällä.	
T	3	2	
S	4	1	
R	3	2	

Toimenpide ja kustannusarvio	Hoitajille liukkauden varalle kenkiin laitettavat liukuesteet.	Käytävät remontin aikana siistit. Remontti tarvikkeiden säilytys asunnoissa tai niille osoitetussa paikassa. Mattorullat sidottuna.	
Aikataulu			
Vastuuhenkilö	Työsuojeluvaltuutettu	Isännöitsijä	
VÄLIARVIOINTI	Kenkiin ostettu pikakiinnityksellä liukuesteet. Ohjeistettu henkilö-kuntaan käyttämään näitä liukkailla keleillä.		
LOPPUARVIOINTI	Hoitajien käytössä useampaa kokoa kenkiin laitettavia liukuesteitä.		

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- 2025	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	71
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	78
Sisäinen auditointi	Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025		
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		- Poikkeamien määrä 38 kpl/Q1-2025 ja laatu -Kehittämiskohteena: huolellisuus anja-pussien annossa. Lääkkeitä voi olla kahdessa pussissa yhdellä antokerralla.	- Poikkeamien määrä 43 kpl/Q2-2024 ja laatu - Kehittämiskohteena: anja-pussien kanssa lisäksi dosetissa olevat lääkkeiden antamisessa huolellisuutta.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Hoito- ja palvelussuunnitelmat ajan tasalla.	Hoito- ja palvelussuunnitelmat ajan tasalla.

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	83

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	89
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		- Poikkeamien määrä 66 kpl/Q3-2024 ja laatu - Kehittämiskohteena noussut useamman asiakkaan kohdalla, että lääkkeet varmistettava suuhun saakka.	Poikkeamien määrä 63 kpl/Q4-2024 ja laatu. Poikkeamien lisääntyessä huomattu, että poikkeama kirjauksia osataan tehdä laajemmin.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Hoito- ja palvelusuunnitelmat ajan tasalla.	Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla.

**Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

11.4.2025

Allekirjoitus

Susanna Parikka