



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Hollola

Attendo-koti

Nimi Attendo Tiilikartano

Katuosoite Hirvikalliontie 2 a

Postinumero 15870

Postitoimipaikka Hollola

Esihenkilö Suvi Merisalo

Puhelin 041 731 6769

Sähköposti suvi.merisalo@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, - kehitysvammaiset- Valviran lupa 15 asiakaspaikkaa, 13 asunnossa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

16.11.2018

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeet:

Pharmados Oy- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu

Kouvolan Hansa Apteekki / Hollolan Apteekki - apteekkipalvelut

Hygieni- ja toimistotarvikkeet:
Pamark Business Oy

Pesulalaitteet:
Electrolux Professional Oy

Elintarvikkeet:
Meira Nova Oy

Apuvälineet:
Berner Oy
Allu Medical - huolto ja korjaukset

Kiinteistöhuolto:
Coor
Hämeen Huoltoteam
Kauriala Oy - palontorjuntavälineistön huoltopalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Suvi Merisalo, 041 7316769, suvi.merisalo@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Attendo Tiilikartanon omaavontasuunnitelma on nähtävillä Tiilikartanon nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 15.1.2024

Tarkistettu pvm. 11.10.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Tiilikartanossa tehtävänä on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas, mahdollisimman itsenäinen ja omannäköinen elämä koko asiakassuhteen ajan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Huomioimme toiminnassa asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet yksilöllistä tukea ja ohjausta suunniteltaessa. Asukkaana Tiilikartanossa voi kehitysvammaisen henkilö olla täysi-ikäisyyden saavutettuaan elämän loppuun asti. Kodissamme on mahdollista toteuttaa myös saattohoitoa yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Toiminnan keskiössä on yksilökeskeisyys ja asukkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen kaikissa elämän tilanteissa. Tiilikartanon arki suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa huomioiden yksilölliset harrastukset ja muut toiminnot yksikön ulkopuolelle. Kuukausittaisissa asukaspalaverissa jokainen asukas tulee kuulluksi osana asumisyhteisöä.

Asukkaiden arjessa mahdollistetaan mielekäs omannäköinen tekeminen. Yhteisiä ja yksilöllisiä virikkeitä suunniteltaessa huomioidaan asukkaiden toiveita ja tarpeita, virikkeet voivat olla ryhmämuotoisia tai yksilöllisiä. Asukkaita tuetaan yksikön ulkopuolisiin käynneille, jokaisen tarpeiden mukaan. Yksikössä käy säännöllisesti vierailijoita mm. Hollolan kappeliseurakunnan työntekijä pitämässä pyhäkoulu.

Kodissamme pyritään varmistamaan asukkaan kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla elämänalueilla. Asukkaan itsemääräysoikeutta kunnioitetaan ja asukkaalle mahdollistetaan oikeus päättää omista asioistaan kykyjensä mukaan. Asukkaan mielipidettä kysytään, kuunnellaan ja kunnioitetaan. Tarvittaessa asukasta tuetaan päätöksen tekemiseen. Tiilikartanon asukkaat saavat yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti apua ja tukea vuorokauden ympäri. Työtämme on kuntouttava, asukasta kunnioittava.

Jokaisen asukkaan voimavaroja, toimintakykyä ja näiden muutoksia arvioidaan vähintään puolen vuoden välein tai elämäntilanteen muuttuessa interRAI- ID (Resident Assessment Instrument- Intellectual Disability) arviointityökalun kysymysten perusteella. RAI-arvioinnin teon jälkeen ohjelmisto tuottaa hoito- ja palvelusuunnitelman apuvälineitä: mittareita, tunnuslukuja ja CAP-herätteitä (Clinical Assessment Protocols) henkilön toimintakyvystä, terveydentilasta, ja mahdollisista henkilöön tai asuinympäristöön liittyvistä

riskitekijöistä. interRAI-ID arvioinnin toimintakykymittareita ja herätteitä hyväksi käyttäen laaditaan asukkaan kanssa yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma (PATO), jossa huomioidaan asukkaan voimavarat, tuentarve ja tavoitteet.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Attendo arvot osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kotimme kaikkea päivittäistä toimintaa. Huolehdimme asukkaan päivittäisistä tarpeista ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeutta sekä mahdollistamme hänelle mahdollisimman omannäköisen elämän. Kodissamme jokaisella työntekijällä on 100 % vastuu, kun olen tietoinen olen vastuullinen. Oman työvuoron ajan keskitymme asukkaiden arkeen, hoidamme palvelukotimme asiat ja tiedotamme seuraavaa työvuoroa, jotta voimme jokainen hoitaa työmme parhaalla mahdollisella tavalla. Kannustamme toisiamme ja luomme kotiin turvallisen ilmapiirin asukkaille ja työkavereille, jotta voimme toimia ammattitaitoisesti ja toisiamme kunnioittavasti.

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

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

Kodillamme on toiminut asiakaskokemusvalmennusten alusta alkaen ASKO valmentaja. 1.7.2024 alkaen Anne Mäntymäki otti vastuun ASKO valmennuksista, jotka on organisaation ohjeiden mukaan kodillamme käydään neljä kertaa vuodessa. ASKO keskustelut liittyvät erilaisiin teemoihin, jokaisen vuoden alussa käymme ASKO karttakeskustelun, jolla virittäydymme tulevan vuoden teemoihin. Kvartaalikeskusteluissa olemme pohtineet muun muassa seuraavia asioita Tiilikartanon näkökulmasta; työilmapiiriä, palautteen antamista ja vastaanottamista, sekä asukkaan ja läheisen kohtaamista.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 10.1.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 3.1.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kodillamme työskennellään 100 % vastuun periaatteella, joka tarkoittaa että jokainen kotimme työntekijä on velvollinen epäkohdan huomioidessaan puuttumaan tilanteeseen.

Haittatapahtumien käsittely prosessi Tiilikartanossa:

- Jokainen työntekijä, joka havaitsee poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman välittömästi poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy kodin yhteiseltä N- asemalta ja paperisena versiona Laadun- kansiota ohjaajien toimistosta.

- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N- asemalta ja paperisena Laadun kansiota

- Kotimme laatukoordinaattori tallentaa poikkeamat AddSystems-järjestelmään

- Poikkeamat käsittelemme kotimme viikkopalaverissa. Tarvittaessa poikkeamat käsitellään myös asukkaan läheisten, sosiaaliohjaajien kanssa vähintään kuukauden sisällä poikkeaman tapahtumisesta. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle asti kuin on tarpeen!

- Poikkeamaa käsiteltäessä 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 kirjataan viikkopalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta

- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme arjessa ja kuukausipalaverissa

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

- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin

- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme viikkopalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan palaverista laaditun muistion. Viestimme myös Atso järjestelmän kautta Tiilikartanon asioista. Huomioitavaa on ettei Atso viesteissä ole asukastietoja

- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa, tiedottaminen tapahtuu suullisesti, koska asukkaamme eivät kykene kirjalliseen viestintään

- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista

- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

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

Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet

77 % asukkaistamme on osallistunut RAI- arvioinnin tekoon. Osa asukkaistamme ei halua osallistua ja osa ei ole kykenevä osallistumaan.

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen

63 % asukkaista on määrittänyt hoidolleen tavoitteita. Loput eivät kykene tai halua ilmaista tavoitteita. Jokaiselle asukkaalle pyritään mahdollistamaan jotakin asukkaalle mielekästä toimintaa arkeen ja lisäksi asukkaalle pyritään mahdollistamaan asukkaan toiveiden mukaisia asioita.

Hyvinvointialueen ohjeen mukaan asukkaiden toimintakykyä arvioidaan interRAI ID arviointijärjestelmällä. interRAI ID arviointijärjestelmän mittaristo on laajasti käytössä ja tuloksia hyödynnetään asukkaan päivittäisessä arjessa, palveluiden toteuttamissuunnitelman laatimisen pohjana, terveydenhuollon palveluissa voinninmuutoksia arvioitaessa ja asukkaan palvelutarpeen arviota tehtäessä hyvinvointialueen edustajien kanssa.

Lisäksi tarvittaessa teemme muistitestejä; MMSE ja Muistikka, ravitsemustesti MNA, seuraamme asukkaan painoa ja BMI:tä. Asukkaan havainnointi ja tiivis yhteistyö asukkaan läheisten kanssa kuuluvat asukkaan voinnin kokonaisarviointiin.

Asukkaillemme tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa hyödynnetään asukkaan yksilökeskeistä elämänsuunnittelua.

Onko kodillanne käytössä muita suunnitelmia?

Asukkaillamme ei tällä hetkellä ole ulkopuolisten ammattilaisten tekemiä suunnitelmia. Voinnin muutosten vaatiessa asukkaillamme on mahdollisuus hyödyntää terveydenhuollon ammattilaisten laatimia suunnitelmia, joiden noudattamisessa kotimme työntekijät ohjaavat asukasta kunkin yksilöllisten tarpeiden mukaan.

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

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

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

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

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

Kotimme omaohjaajat vastaavat omien asukkaidensa palveluiden toteuttamissuunnitelmien laatimisista määräajoin, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään myös asukkaan voinnin muutosten tätä vaatiessa. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan kaikkien asukkaiden päivitettyihin palveluiden toteuttamissuunnitelmiin. Päivityksistä muistutetaan kotimme viikkopalavereissa. Asukkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa asukkaiden omannäköisen elämän mahdollistamiseen.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jonka toteutuminen ohjaa kotimme päivittäistä toimintaa. Asukkaillamme on mahdollisuus omannäköiseen yksilölliseen elämään. Työskentelemme asukkaidemme kotona, jolloin kunnioitus asukkaan omaan tilaan tulee huomioida koko työvuoron ajan.

Asukkaamme ovat sisustaneet asuntonsa oman mielensä mukaisiksi, omilla esineillään. Asukkaamme pukeutuvat itselleen mieleisiin vaatteisiin, jotka he hankkivat itse, tarvittaessa ohjaajien tukemina, omien tarpeiden ja mieltymysten mukaan. Asiakkailta mahdollisuus ruokailuun kodillamme viisi kertaa vuorokaudessa, aamupala, lounas, kahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa tarjotaan myös yöpalaa. Ruokailuissa asukkailla on mahdollisuus valita syövätkö talonruokaa vai valmistavatko ruuat itse. Asukkaita tuetaan talonruokien syömiseen, jotta terveellinen ja monipuolinen ravinnonsaanti voidaan turvata.

Tiilikartanon asukassuhteet ja työsuhteet ovat pitkäaikaisia, jonka vuoksi asukkaiden ja ohjaajien välille on syntynyt luonteva kodinomainen luottamussuhde. Kommunikoimme jokaisen asukkaan kanssa hänen yksilöllinen kommunikointikyky huomioiden. Yksilöllinen kommunikointi ja ymmärretyksi tuleminen on meille jokaiselle tärkeää, tämän vuoksi pitkät asukas- ja työsuhteet turvaavat kommunikoinnissa molemmin puolisen ymmärryksen.

Yksilökeskeisellä elämänsuunnittelu työkaluja, kuka minä olen- kartta ja muuton muistilista, selvitetään asukkaan mieltymykset sekä heille tärkeät asiat elämässä. Tärkeää on huolehtia asukkaiden yksilöllisten mieltymysten kysymisestä ja tarpeen mukaan päivittäisestä työyhteisön tietoon, pitkien asukassuhteiden aikana mieltymykset ja toiveet muuttuvat.

Kotimme henkilöstö on koulutautunut työnohessa omien mielenkiinnon kohteiden mukaan. Henkilöstöltä löytyy mm. mielenterveys- ja päihdetyön ammattitutkinto ja kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalveluiden

erikoisammattitutkinto. Koko henkilöstö on käynyt uhkatilanne koulutuksen; Avekki tai Mapa, Attendon järjestämän itsemääräämisoikeus- ja yksilökeskeinen elämä koulutuksen, alkusammutuskoulutuksen ja ensiapukoulutuksia.

Asukkaiden kanssa keskustellaan itsemääräämisoikeudesta ja valinnan mahdollisuuksista. Tärkeää on varmistua asukkaan ymmärtävän valintojen merkitys, esimerkiksi lääkkeistä tai hoidosta kieltäytyttäessä. Asukkaan mielipidettä ja toiveita kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asukkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asukkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asukkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Suurin osa asukkaidemme läheisistä on ikääntyneitä ja heille on tärkeää kertoa asukkaiden yksilökeskeisen elämän mahdollistamisesta ja asukkaan mahdollisuudesta päättää elämänsä valinnoista kykyjensä mukaan.

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

Asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ohjaajat antavat tukea päätöksentekoon, ei tehdä päätöksiä puolesta. Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (IMO-käsikirja).

Tiilikartanon IMO- vastaaviksi on nimetty vastuuhjaaja Anne Mäntymäki ja ohjaaja Merja Vuotovesi

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

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

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

- henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia

- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi

ja

- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Kodillamme ei ole tällä hetkellä käytössä rajoitustoimenpiteitä. Tarvittaessa ohjaajat voivat joutua tekemään asukkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia ratkaisuja arjessa, tällaisia toimenpiteitä ovat kiinnipitäminen 42 f §, aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g § ja lyhyt aikainen erillään pitäminen 42 i §. Ratkaisun arjessa tekevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asukkaillamme ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta säännöllisesti Attendo organisaation järjestämien tyytyväisyyskyselyiden avulla, tyytyväisyyskyselyt järjestetään kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Tyytyväisyyskyselyiden tuloksista tiedotamme läheisviestinnän yhteydessä. Tyytyväisyyskyselyiden pohjalta kehitämme Tiilikartanon toimintaa.

Asukkaamme ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta myös jatkuvasti joko vuorossa oleville ohjaajille tai palvelukodin esihenkilölle. Pari kertaa vuodessa läheisten iltapäivässä läheisillä on mahdollisuus tavata koko henkilöstöä kerralla. Asukkaamme voivat osallistua kuukausittaisiin asukaspalaverihin, joissa keskustellaan kodin arjesta, tulevaisuudesta ja pohditaan omannäköisen elämän toiveita asumisyhteisön kannalta.

Kodiltamme löytyy palautelaatikko, johon palautetta voi kirjallisesti jättää myös nimettömästi. Palautetta läheisiltä otetaan vastaan myös puhelimitse/ sähköpostitse sekä organisaation www- sivujen palautekanavan kautta.

Asukkaille ja läheisille tarjotaan mahdollisuus osallistua vähintään kaksi kertaa vuodessa palveluiden toteuttamissuunnitelman päivytykseen yhdessä omaohjaajien kanssa, jolloin palautteen anto on luontevaa. Kuukausittaisten läheispuheluiden yhteydessä sana on läheisillä vapaa, myös palautteen osalta. Saadut läheispalautteet kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään ja käsitellään seuraavassa kodin viikko/ kuukausipalaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 54, vastaajia 13

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 55, vastaajia 11

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Päijät- Häme: Janne Utriainen, palveluesimies, janne.utriainen@pajjatha.fi, Etelä-Savo, johtava sosiaalityöntekijä, 050 389 9256

Attendo kodin esihenkilö:

Suvi Merisalo, 041 431 6769, suvi.merisalo@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasvastaava
asiavastaavat@pajjatha.fi
03 819 2504 ma, ti ja to klo 9–12 ja ke klo 9-15.

Sosiaali- ja potilasasiamies Savonlinnan alue
Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava
puh. 044 4173218

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä

Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo Tiilikartanossa asukas saa osallistua kykyjensä ja oman tahtonsa mukaan kaikkeen kodin yhteiseen toimintaan. Edistämme asukkaan elämänlaatua huomioimalla erilaiset hoitoon ja hyvinvointiin vaikuttavat yksikölliset tekijät. Ohjaamme ja tuemme asukasta osallistumaan päivittäisiin askareisiin, yhteydenpitoon sekä tapaamisiin läheisten kanssa ja viriketoimintaan sekä sisä- että ulkotiloissa, kuin myös yksikön ulkopuolisissa harrastetoiminnoissa.

Aktiivinen elämä, oman elämän osallisuus ja ulkoilu tukevat asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Omaohjaajan rooli korostuu kaikessa asukasta koskevissa asioissa. Jokaiselle asukkaalle laaditaan vähintään puolivuositain, tai voinnin huomattavasti muuttuessa omaohjaajien toimesta yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma, jonka tekemiseen osallistetaan asukasta ja hänen läheisiään. Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan asukkaan toimintakykyä sekä hyvinvointia ylläpitävä omannäköinen hyvä elämä.

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

Tiilikartanossa asukasta kannustetaan osallistumaan kodin ulkopuoliseen harrastustoimintaan sekä kodin yhteisiin toimintatuokioihin. Toimintatuokiot saattavat sisältää sisällä tai ulkona tapahtuvia aktiviteetteja. Kodillamme on nimetty aktiviteetti ja virikevastaavat Armi Kunnas ja Sami Kontturi.

Joka viikon sunnuntaina asukkaiden kanssa pidetään lyhyt viikkopalaveri, jossa laaditaan yhdessä seuraavan viikon ohjelma mm. ulkopuoliset vierailijat yksikköön sekä yhteiset aktiviteettituokiot. Asukkaalle järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa.

Miten asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Tiilikartanon ruokahuollosta vastaa Attendo Pellavakodin valmistuskeittiö. Käytössä on neljän viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu valtakunnalliset ravitsemussuositukset. Tarjolla on aina tasapainoinen ja monipuolinen ateriakokonaisuus vammaispalveluiden erityispiirteet huomioiden. Pääateriat valmistaa ruokahuollosta vastaava kokki Pellavakodin valmistuskeittiössä. Aamu-, ilt- ja välipaloista vastaavat yksikkömme ohjaajat ruokasuositusten mukaisesti. Tiilikartanon asukkaiden ruoka-ajat: aamupala kello 7.30–9.00, lounas kello 11.30–12.00, välipala kello 14–15, päivällinen kello 16.30–17.30, iltapala kello 19.30–20.30. Yöpalaa asukas saa halutessaan yöhoitajalta, mikäli tarvetta ilmenee.

Ohjaajillamme tulee olla hygieniapassit suoritettuina. Kodissamme ravitsemusvastaavana toimii ohjaaja Merja Vuotovesi, joka seuraa asukkaiden ravitsemuksen toteutumista sekä hankkii viimeisimmän tiedon ravitsemussuosituksista ja tiedottaa niistä tarpeen mukaan kodissamme. Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Koko ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty 18.1.2024, korjauksia 26.5.2024. Koko kodin henkilöstö on lukenut ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 2.1.2024

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

Kotimme ohjaajat huolehtivat asukkaiden päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta. Yksikössämme on nimetty hygieniavastaava Merja Vuotovesi, joka ohjaa henkilökuntaa tarvittaessa hygieniakäytännöissä. Kodillamme on mahdollisuus olla yhteydessä terveyden huollon infektiohoitajaan.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Kotimme asukashuoneiden siivous tehdään asukkaan toimintakyvyn salliessa yhdessä asukkaan kanssa. Ohjaaja ohjaa asukasta siivouksessa tarpeen mukaan. Kylpyhuoneiden siivouksesta vastaa kotimme ohjaajat. Jos asukkaan toimintakyky ei mahdollista siivousta, hoitaa siivouksen kotimme siistijä. Huoneet siivotaan viikoittain, tarvittaessa useammin.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kodillamme työskentelee palvelukotiapulainen kolmena arkipäivänä, maanantai, keskiviikko ja perjantai. Hänen työtehtäviin kuuluu yhteisten tilojen ja ohjaajien toimiston siivous. Yövuoroissa ohjaajat pyyhkivät ruokailutilan ja keittiön lattiat.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kodillamme on oma pyykkihuone, jossa pääsääntöisesti asukkaiden pyykki pestään. Asukkailla mahdollisuus myös omien pesukoneiden tuomiseen yksikköön. Pyykkihuoneesta löytyy teollisuustason pyykkikone ja kuivausrumpu. Muutamalla asukkaalla on asunnossaan oma pyykinpesukone, jonka käyttöön saavat tarvitsemansa tuen ohjaajilta. Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon, jokainen omien kykyjensä mukaan ohjaajien tukemina.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat palvelukotiapulainen ja ohjaajat. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Merja Vuotovesi, merja.vuotovesi@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö

- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Kotimme ulko-ovelle ja käsienvesupaikoille on sijoitettu käsihuuheannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden käytössä.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palveluista vastaa Hollolan sotekeskuksen hammashoitola, tarvittaessa asukkaat varojensa mukaan voivat käyttää yksityisen hammaslääkärin palveluita.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaidemme kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Hollolan sotekeskuksen lääkärit. Asukkaamme kuuluvat perusterveyden huollon palveluiden piiriin ja käyttävät oman terveysaseman lääkäreitä. Asukkaamme käyvät vähintään vuosittain verikokeissa ja lääkärintarkastuksessa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Jos asukkaan vointi vaatii kiireellisempää hoitoa kuin Hollolan sotekeskus voi virka-aikana antaa tulee olla yhteydessä päivystysapuun 116 117 tai hätäkeskukseen 112. Päivystysapuun meillä on viranomaisnumero, jonka kautta apua saatavilla asiakaslinjaa nopeammin.

Virka-ajan ulkopuolella Akuutti 24 yhteispäivystys hoitaa akuutin terveydentilan arvioinnin ja sairauden hoidon, yksikön ohjaajat voivat olla yhteydessä päivystykseen puhelimitse 116 117 tai tarvittaessa yleiseen hätänumeroon 112. Asukasta siirrettäessä yhteispäivystykseen yksikössä on laadittuna ohjeistus asiakkaan lähettämistä yhteispäivystykseen, ohje löytyy N-asemalta yksikön kansioista menettelyohjeista sekä tulostettuna toimistosta. Asiakkaan mennessä yhteispäivystykseen hänen mukaansa tulostetaan ajantasainen lääkelista sekä sairaanhoitajanlähete, johon kirjataan siirtoon liittyvät syyt sekä ennakkotiedot mm. toimintakyvystä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu kuolemantapaus yksikössä- ohje, joka löytyy toimistosta tulostettuna perehdytyskansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kodillamme seurataan säännöllisesti kaikkien asukkaiden verenpainetta ja painoa, 1 x kk. Jos asukkaalla tarvetta muille mittauksilla esim. verensokeriseuranta tehdään mittaukset lääkärinohjeiden mukaan. Terveysthuollon vastuuhenkilönä toimii ohjaaja Annika Pulkkinen.

Lääkityksen jatkuvaa arviointia, tekee koko henkilöstö sekä terveydenhuollon vastuuhenkilö Annika Pulkkinen, yhdessä sairaanhoitaja, palvelukodin johtaja Suvi Merisalonen kanssa. Lääkityksen arvioissa huomioidaan lääkkeiden käyttöindikaatiot, tarpeenmukaisuus ja mahdolliset voimien muutokset esim. ikääntyminen, mielialan muutokset.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa ohjaaja Annika Pulkkinen, yhdessä sairaanhoitaja, palvelukodin johtaja Suvi Merisalonen kanssa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Tulostettuna toimistossa ja lääkehuoneessa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 18.12.2023

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja, palvelukodin johtaja Suvi Merisalonen

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kotimme henkilöstöllä ei ole mahdollisuutta nähdä asukkaiden terveydenhuollon kirjauksia. Tämän vuoksi kaikessa tiedonkulussa kotimme ja terveydenhuollon palveluiden välillä on oltava tarkkana. Terveysthuollon läheteet ja ajat saadaan yksikköön kirjepostitse ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Puhelimitse tapahtuva asiointi terveydenhuollon kanssa kirjataan tarkasti ja kaikki saadut määräykset toistetaan puhelimitse, väärin ymmärrysten välttämiseksi. Asukkaan lähtiessä

Asukkaiden sosiaalihjaajien kanssa työtä tehdään aktiivisesti ja vastavuoroisesti, puhelimitse, salatulla sähköpostilla ja tapaamisilla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstömme käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksissa, viimeisin koko henkilöstön käymä koulutus järjestettiin keväällä 2024. Järjestämme säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia, jotka dokumentoimme asianmukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään heti työsuhteen alussa sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeisiin.

100% vastuulla henkilöstömme seuraa kodin turvallisuutta ja tarvittaessa tiedottaa epäkohdista, vaaranpaikoista esihenkilöä ja kiinteistönhuoltoa, tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Kotimme työsuojeluvaltuutettu on Esa Ruotsalainen, jonka tavoittaa työvuorojen aikaan 041 732 5389. Ruotsalaisen työpiste on yksikkömme.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 30.1.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 4.11.2024

Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty: 10.1.2024

Palotarkastus on toteutunut: 5.1.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Valvira luvan mukainen hoitotyönmitoitus on 0,5 työntekijää/asukas

- Kodin esihenkilö on Suvi Merisalo, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja amk.
- Kodillamme on 13 asuntoa, joissa on 15 asukaspaikkaa.

Hoivahenkilöstö:

- 1 palvelukodin johtaja - sairaanhoitaja
- 9 vakituista lähihoitajaa
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön.

Kodillamme välillistä hoitotyötä

- 1 siistijä

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja, sairaanhoitaja klo 7-15 (50 % työajasta hallintoa , 50 % välitöntä hoitotyötä)
- Ohjaajia kaksi, klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Siistijä maanantai- keskiviikko- perjantai klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)

- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja, klo 7–14:15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14:15 (välitönhoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Opiskelijoita käytämme harkiten. Opiskelijoiden pätevyys arvioi kokeneet vakinaiset lähihoitajat perehdytysvuoroissa. Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Esihenkilön poissaollessa vastuuhjaaja ja muu henkilöstö järjestee poissaolon paikkauksen, jottei henkilöstö vahvuuteen jää puutteita. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Tällä hetkellä yksikössämme kaikkien työntekijöiden äidinkieli on suomi. Työhaastattelutilanteissa varmistamme työntekijöiden riittävän kielitaidon.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Lisäksi edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

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?

Attendon kodin johtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työsuhteen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Tiilikartanon ympärivuorokautisen palveluasumisen asunnot sijaitsevat yksikerroksisen rakennuksen kahdessa siivessä.

Asukashuoneita on yhteensä 13. Palvelukodin keskellä on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Asukashuoneista kahdeksan on kooltaan 38 m², yksi asunto on 24 m² ja neljä asuntoa 51 m², kaikissa asunnoissa on omat keittiö- ja wc/pesuhuoneet. Kodilla on yhteinen pesu- ja saunatila.

Tarpeen vaatiessa isommissa asunnoissa on mahdollista asua esim. sisarukset tai pariskunta, tämä hyvin poikkeuksellista ja vaatii aina tarkan arvion. Yhteisissä tiloissa on suuri olohuone ja ruokasali, jotka mahdollistavat yhteisen ajanvieton ja toiminnan.

Talon tilat ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Talon asukashuoneissa ja pesutiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Panostamme tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat ovat osa arkeamme.

Tilasuunnittelussa turvallisuus ja omatoimisuuden tukeminen on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kotimme asukkaille sopiviksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille, asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta.

Kotimme yhteiset tilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Pyykkitupa/kuivaushuone asianmukaisine koneineen ovat käytössä päivittäin. Kotimme asukkailla on kerran viikossa tai tarpeen mukaan ns. kotipäivä, jolloin asukkaan kanssa yhdessä siivotaan oma huone ja hoidetaan tavanomaisia kotiaskareita. Asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla

mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne.

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Liikkuminen ulkoalueilla on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihassa on penkkejä, keinu, puita ja istutuksia. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, pihastamme pääsee pururadalle metsään.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor, jonka alihankkijana toimii Hämeen Huoltoteam, kiinteistöhuollonpyynnöt välitetään Coor HelpDesk nro 010 234 6800, puhelinpalvelu käytössä 24 /7.

Attendo Tiilikartano sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien ääressä Hollolan kuntakeskuksen välittömässä läheisyydessä, josta löytyy kauppakeskus ja terveydenhuollon palveluita. Noin 15 minuutin ajomatkan päässä on Lahden keskusta, johon on mahdollista kulkea taksilla tai joukkoliikenteellä. Tiilikartano sijaitsee metsänreunassa, rauhallisella asutusalueella, jossa jokaisen on turvallista ja helppo ulkoilla, voimavarojensa ja kykyjensä mukaan. Takapihalta löytyy katettu terassi, jolla on mahdollista nauttia ulkoilmasta, vaikkei pidemmälle yksiköstä lähtisikään.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kodillamme ei ole käytössä kulunvalvontakameroita eikä hälytysjärjestelmiä. Pääovi on varustettu sähköisellä oven avausjärjestelmällä. Asukkaat pystyvät avaamaan oven ulkoapäin omalla henkilökohtaisella avaimellaan. Ulkopuoliset tulijat voivat soittaa pääoven vieressä olevaa soittokelloa, mistä lähtee ilmoitus henkilökunnan puhelimeen ja puhelimen avulla ulko-ovi voidaan myös aukaista. Mikäli linja olisi varattu eikä ovihälytys tulisi

henkilökunnan puhelimeen, on oven vieressä myös manuaali ovikello.

Asukkaat saavat henkilökuntaan yhteyden tarvittaessa omilla matkapuhelimillaan.

Palohälytysjärjestelmästä hälytys yhdistyy automaattisesti Hollolan pelastuslaitokselle.

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

Kodissamme ei ole käytössä potilaskutsujärjestelmää.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kodillamme ei ole käytössä turva- eikä kutsulaitteita.

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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä,

että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Kodillamme on käytössä asukkaiden hoitoon liittyviä mittaus- ja apuvälineitä, suurin osa apuvälineistä on asukkaiden henkilökohtaisia. Kodillamme löytyy muun muassa verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Kodin yhteisiä apuvälineitä ovat verenpainemittarit, nostolaitteet ja yksi sähkösätky.

Asukkaiden apuvälineistä vastaavat omaohjaajat, jotka tarvittaessa ovat yhteydessä Päijät- Hämeen apuvälinelainaamoon. Asukkaille hankitaan henkilökohtaisia apuvälineitä tarpeen vaatiessa.

Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto tapahtuu Päijät-Hämeen apuvälinelainaamon kautta. Kodin yhteiset apuvälineet huoltaa Allumedical vuosittain. Kodin apuvälineitä käytetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Huollot tapahtuvat huolto-ohjelman mukaisesti tai tarpeen vaatiessa.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Esa Ruotsalainen esa.ruotsalainen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kotimme sähköinen asukastietojärjestelmä on Fastroi Hilikka, johon riittävän kattavat ja asianmukaiset kirjaukset tehdään reaaliajassa.

Jokaisella kotimme työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asukastyöstä kirjataan reaaliaikaisesti ympäri vuorokauden. Työvuoron aikana varmistetaan, että jokaisesta asukkaasta on vähintään yksi kirjaus asukastietojärjestelmässä, kun asukas on kotona Tiilikartanossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja yksilökeskeistä elämän suunnitelmaa. Kirjauksiin merkitään tarkasti terveyden- ja lääkahoitoon liittyvät asiat. Mahdollisuuksien mukaan osallistamme asukasta päivittäiskirjaamiseen. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan 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.

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	3 x kuukaudessa etukäteen suunniteltua ryhmätoimintaa kaikille asukkaille yhdessä	Läheispuhelut soitetaan asukkaiden läheisten kanssa sovitun aikataulun mukaisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Aito kohtaaminen kaikissa tilanteissa	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Laadukas kohtaaminen työyhteisössä, Tiilikartanon hengen ylläpitäminen.
TOIMENPITEET	Kuukauden artisti Asukaskokous Bingo/ peli-ilta	Läheisiltä tiedusteltu läheispuhelujen määrää, jonka haluaisivat kuukaudessa. Kalenteroidaan koko vuodelle vähintään sovittu määrä puheluita. Soitetaan sovitut puhelut.	Jumppahetkiä työvuoronaikana. Autonomisen työvuorosuunnittelun jatkaminen. Perehdytysvartit. Tyhy toimintaa yhdessä
AIKATAULU	Koko vuosi	Koko vuosi	Koko vuosi
VASTUUTUS	Viriketiimi suunnittelee -> koko henkilöstö toteuttaa	Koko henkilöstö sitoutuu soittamaan puheluita	Esihenkilö varmistaa tyhy toiminnan, autonomisen suunnittelun jatkon. Koko henkilöstö vastuussa Tiilikartanon hengen luomisesta
VÄLIARVIOINTI	Elokuu 2024: Kolme kertaa kuukaudessa asukkaille	Kesäkuu 2024 -> läheispuhelut toteutuneet vähintään sovitun	Tiilikartanon henki parantunut kevään aikana, yhteistä

	on ollut mahdollisuus osallistua erilaisiin yhteisen tekemisen iltoihin.	aikataulun mukaan. Useimpien läheisten kanssa ollaan yhteydessä useammin	tekemistä tyhy toiminnan muodossa. Autonominen työvuorosuunnittelu vakiinnuttanut paikkansa
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Asukkaiden omannäköisen elämän lisääminen. Mahdollistetaan talosta ulospäin suuntautuva tekeminen	2023 - läheispalautteen saaminen ja käsittely yhdessä henkilöstön kanssa	2023 - tehokkaan työajan lisääntyminen vuorovaihteessa. Uskallus sanoa kaverille asioista.

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Lääkehoito: - tarvittavien pkv- ja n-lääkkeiden sekä jatkuvien kipulaastareiden kulutuskorttien täyttö ja kulutuksen seurannan puutteet. - Annosjakelun myötä lääkkeiden tunnistamisen heikentyminen - Annosjakelussa käytettävä valmiste eri kauppanimellä kuin yksikön Hilkassa	Kaatuminen - puutteellinen siisteys ja kunnossapito, pihalla liukkauden torjunta. - Apuvälineiden määrä ja kunto, asukkaan kunnanmukainen huonejärjestely	Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta - Tarpeellista tietoa ei ole saatavilla, asukasturvallisuuden vaarantuminen, riittämätön informaatio - Yksikössä ei ole tehty asukkaan hoidon kannalta riittäviä ja asianmukaisia kirjauksia
T	2	2	2
S	2	2	2
R	2	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Lääkeprosessin tunteminen Lääkkeiden tunnistusprosessi ANJA- annosjakelu, työkaveri avuksi	Apuvälinevastaava nimetty, joka huolehtii apuvälineiden säännöllisestä huollosta Kulkuväylät ja tilat selkeitä, ei ylimääräisiä	Toimivat raportointi käytännöt ja yhteiset toimintamallit kirjauksiin. Suullinen raportointi-kerrotaan seuraavan vuoron kannalta

		tavaroita kulkuväylillä. Tulevaisuudessa esteettömyyden lisääminen. Huomioidaan piha-alueiden vuoden aikavaihtelut- liukkauden torjunta	oleellinen tieto. Riittävä tiedon saanti esim. terveydenhuollosta asukkaan hoidon turvaamiseksi. Kalenterointi
Aikataulu	Koko vuosi	Jatkuvaa arviointia. Asukkaiden voinnin mukainen tarkkailu.	Jatkuvaa toimintaa
Vastuuhenkilö	Koko työyhteisö	Koko työyhteisö	Koko työyhteisö
VÄLIARVIOINTI	Kesä 6/24- lääkehoidon prosessi tunteminen, poikkeamien seuranta.	Kevät 2024- kaatumisia selkeästi edellisvuotta vähemmän. Asuntojen siisteyteen kiinnitetty erityistä huomiota.	Kesä 2024 - tarkasteltu asukaskirjausten laatua. Viikkopalaverilomaketta ja keskitytty suullisilla raporteilla oleelliseen
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2023 riskinä Annosjakeluun siirtymisen- prosessi tullut tutuksi.	2023- asukkaiden lääkityksen tarkastus- epilepsia-kohtaukset hallinnassa- kaatumiset	2023 vuorotyö- tiedonkulun tehostaminen

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työajat: - vuorotyö - yötyö	Yksintyöskentely	Työnkeskeytykset
T	todennäköinen	mahdollinen	todennäköinen
S	haitallinen	vähäinen	vähäinen
R	merkittävä	vähäinen	kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio	Autonominen työaikasunnittelu Yötyöntekijät erikseen	Yksintyöskentely normaalitilanteessa yöaikaan. Yötyöntekijät yksikössä erikseen. Ohjeet yksintyöskentelyyn yöaikaan sekä poikkeustapauksessa päiväaikaan. Perehdytys	Työnkeskeytykset: asukaskontaktit, puhelut voivat kuormittaa henkisesti
Aikataulu	jatkuva	jatkuva	jatkuva

Vastuuhenkilö	Työntekijän oma vastuu autonomista listaa suunnitellussa. Listan tarkastaja	Yksikössä yötyöntekijät erikseen, tällä hetkellä mahdollisuus valita haluaako tehdä yötyötä. Ohjeiden päivitys - esihenkilö ja työyhteisö	Jokainen organisoii ja ohjaa omaa työtään.
VÄLIARVIOINTI	syksy 2024- Autonominen työvuorosuunnittelu	Yötyöntekijät tyytyväisiä työhönsä. Yksittäisiä öitä muille työntekijöille. Yksintyöskentely ohjeet päivitetty	Kirjaamisen tekeminen rauhassa, ei puhelinta lääkehuoneeseen.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2024 loppu Autonominen työvuorosuunnittelu lisännyt työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa vuoroihinsa. Yötyöntekijät erikseen, vuoden aikana kaikkien työntekijöiden. ei ole ollut pakko tehdä öitä	Yötyöntekijät turvallisuuskävelyt yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Pohdintaa paljon yötä ajatellen riskeistä. Yksikössä ei ole ollut odottamattomia yksintyöskentelyjä. Toimintaohje tällaisiin tilanteisiin kuitenkin löytyy	Pyritty vähentämään työnkeskeytyksiä antamalla yksikön puhelin henkilölle, joka ei ole lääkkeissä, joka ei sillä hetkellä kirjaa jne. Asukkaiden kanssa harjoiteltu odottamista, aina ei ole pakko, heti avustaa asukasta kaikissa päivittäisissä toimissa.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	55
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi		Itsearviointi 25.4.2024	17.7.2024
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 		Kaikki kunnossa 95 % Kehityskohteet 4 % Poikkeamat 2 %	
Lääkepoikkeamat, kpl		4 kpl . Lääkkeet unohtunut dositista antaa asukkaalle	6 kpl
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100	100

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	65

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	55
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 		Kaikki kunnossa 81 % Kehityskohteet 9 % Poikkeamat 9 %	
Lääkepoikkeamat, kpl		7 kpl - 1 kpl Annettu asukkaalle toisen asukkaan lääkkeet. - Lääkehuoneen ovi auki - Lääkkeet jääneet dosettiin, annettu vain Anja lääkkeet	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100	

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

Paikka ja päiväys

11.10.2024

Allekirjoitus

Suvi Merisalo