

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 Mi-Hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Teuva/Suupohjan sote-keskus

Attendo-koti

Nimi Attendo Tuokko

Katuosoite Tuokkolantie 14

Postinumero 64700

Postitoimipaikka Teuva

Esihenkilö Leena Saukko

Puhelin 044 7808073

Sähköposti leena.saukko@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 18 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

28.1.2010

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksikössä ei ole ilmoituksen varaista toimintaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteeekeilta
Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
Pesulapalvelut: Jurvan Pesula Oy
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
Vartijakutsujärjestelmät: Nordic Security Finland Oy
Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja 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 asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kodillamme oikealla tavalla.

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Leena Saukko, puh. 044 780 8073, sähköposti: leena.saukko@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?

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

Laadittu pvm. 4.11.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

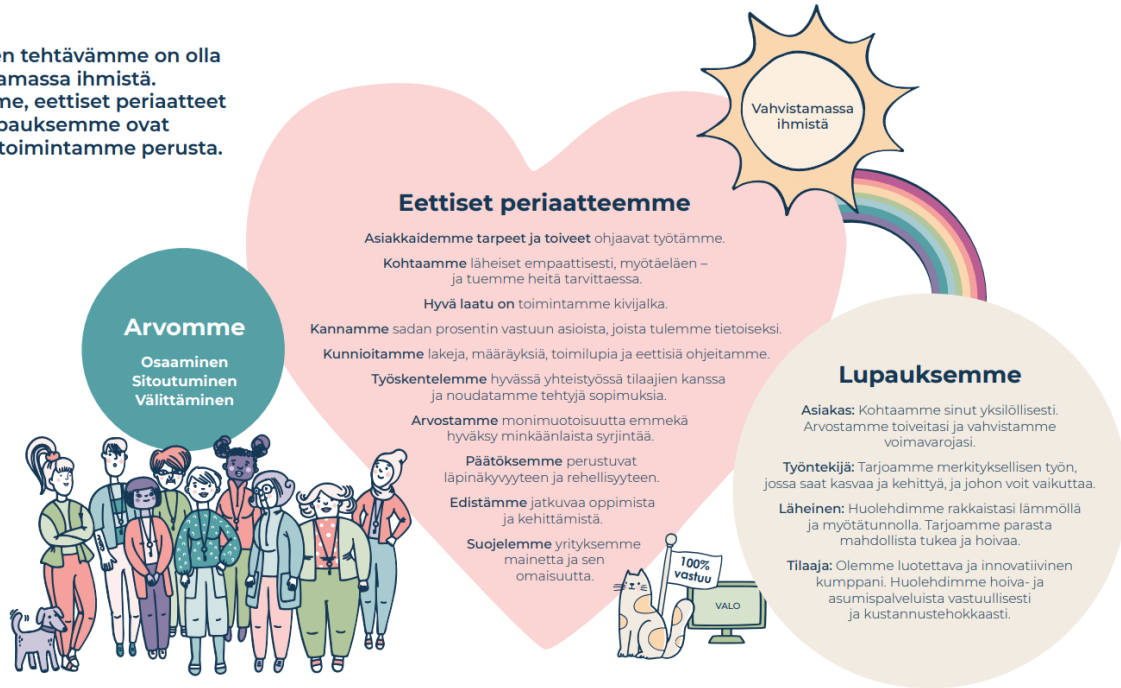
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

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

- Attendo Tuokko on Teuvalla sijaitseva 18-paikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö mielenterveyskuntoutujille.
- Attendo Tuokossa kuntoutumista ohjaa toipumisorientaatio- ja voimavaralähtöinen ajattelu, jossa painottuvat asiakkaan osallisuus, voimavarat sekä elämän merkityksellisenä kokeminen. Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa arjen toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.
- Tehtävänäme Attendo Tuokossa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun tai kuntoutuksen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti – huomioiden asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Tavoitteena on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua. Asiakkaan saama kuntoutus perustuu yhdessä asiakkaan kanssa tehtyyn toteuttamissuunnitelmaan. Yksikkömme viikko-ohjelmaan kuuluu yksilöllisen ja arjen kuntoutustyön lisäksi erilaisia ryhmätoimintoja. Vuonna 2024 yksi tavoitteemme on tukea asiakkaiden arjen mielekkyyttä tukemalla aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta. Yksikössä käytettäviin hoitotyön menetelmiin kuuluvat esimerkiksi toipumisorientaatio, psykoedukaatio, NADA, neuropsykiatrinen valmennus, yhteisöhoito ja keskustelu-, liikunta- sekä virikeryhmät. Tuokossa asukkaat saavat opetella arjen taitoja ryhmissä sekä yksilöllisesti ohjaajien tuen avulla. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuuden tunne säilyy.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Attendon yhteisten arvojen lisäksi Tuokon henkilökunta on miettinyt Tuokon toiminnan arvoja esimerkiksi elokuussa 2024 olleessa työnohjauksessa. Työnohjauksessa yhdessä valittuja tärkeimpiä arvoja olivat mm. oikeudenmukaisuus, huolenpito, vuorovaikutus, toiveikkuus, kunnioitus, rehellisyys, yhteistyö, turvallisuus, läsnäolo ja joustavuus.

Kohtelemme kaikkia asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja yksilöllisesti, emme aseta ketään eriarvoiseen asemaan. Oikeudenmukaisuus näkyy päätöksenteossa ja arjen tilanteissa siten, että jokaisella on yhtäläiset mahdollisuudet saada tarvitsemaansa tukea ja huolenpitoa.

Olemme aidosti kiinnostuneita asiakkaidemme hyvinvoinnista. Huolenpidon tarkoitus on turvata ja edistää kuntoutujan elämänlaatua ja itsenäisyyttä, kuunnellen ja huomioiden heidän tarpeitaan ja tuntemuksiaan.

Pyrimme avoimeen ja kunnioittavaan vuorovaikutukseen niin kuntoutujien kuin työkavereiden kanssa. Hyvä vuorovaikutus mahdollistaa luottamuksen rakentamisen ja tukee asiakasta ilmaisemaan itseään sekä osallistumaan aktiivisesti omaan kuntoutusprosessinsa.

Kannustamme asiakkaitamme eteenpäin ja luomme toivoa paremmasta tulevaisuudesta. Toiveikkuus näkyy työssämme myönteisyytenä ja uskona siihen, että kuntoutus voi edistää kuntoutujan hyvinvointia ja elämänlaatua.

Kunnioitamme jokaisen asiakkaan yksilöllisyyttä, päätöksiä ja elämänhistoriaa. Kunnioitus tarkoittaa myös, että arvostamme heidän valintojaan ja itsemääräämisoikeuttaan, toimien heidän parastaan ajatellen.

Toimimme rehellisesti ja avoimesti kaikissa tilanteissa. Rehellisyys vahvistaa luottamusta ja luo perustan turvallisuudelle ilmapiirille, jossa asiakas voi luottaa saavansa oikeaa tietoa ja aitoa tukea.

Kohtaamme asiakkaamme aidosti ja olemme läsnä heidän elämässään ja hetkessään. Läsnäolo tarkoittaa sitä, että keskitymme kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakkaan tarpeet sekä tarjoamaan tukea silloin, kun sitä tarvitaan.

Olemme valmiita mukautumaan tilanteen ja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Joustavuus on tärkeää, sillä jokaisen kuntoutujan tilanne ja tarpeet vaihtelevat, ja sopeudumme tarvittaessa muuttuneisiin olosuhteisiin.

Teemme työtä yhdessä asiakkaiden, heidän läheistensä sekä muiden ammattilaisten kanssa. Yhteistyö on tärkeä osa kuntoutusprosessia, jossa jokaisen asiantuntemusta ja panosta arvostetaan.

Luomme ympäristön, jossa asiakkaat voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden takaaminen on perusta sille, että asiakkaat voivat keskittyä omaan kuntoutukseensa ja hyvinvointiinsa.

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

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

Kodillamme toimii nimetty ASKO-valmentaja Mari Järvinen (ASKO tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja järjestää henkilöstölle kvartaaleittain ASKO-keskusteluja, joiden aiheet on etukäteen mietitty ja valittu. Syksyllä 2023 kävimme läpi eettisten periaatteiden näkyviksi tulemistä omassa työssämme. Keväällä 2024 kävimme läpi ASKO-karttakeskustelun, jossa jatkoimme tuttujen teemojen äärellä. Teemme kaikki työtämme asiakkaidemme omannäköisen ja mielekkään arjen mahdollistamiseksi. Pohdimme yhdessä, miten työntekijät voivat vaikuttaa siihen, että asukkaamme saavat elää omannäköistä elämää ja miten hyvä työfiilis vaikuttaa asukkaidemme arkeen. Seuraava ASKO-keskustelu pidetään marraskuussa 2024 Tuokon kehittämisspäivällä.

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 asiakastyytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme 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 asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 4.4.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.1.2024

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken

vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100%

Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, elämänkaarilomake ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Kodillamme käy ulkopuolinen fysioterapeutti ja häneltä saamme asiakkaiden fysioterapian kuntoutussuunnitelman. Tarvittaessa teemme asiakkaille henkilökohtaisen ravitsemussuunnitelman.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän

viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Tuokon arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakas-, toipumisorientaatio-lähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta ja hoitoa. Itsemääräämisoikeuden noudattaminen ja sen hahmottaminen on hankalaa, mutta sitäkin tärkeämpää.

Toteuttamissuunnitelman lähtökohta on aina asiakkaan oma mielipide ja itsemääräämisoikeus. Yksilöllinen itsemääräämisoikeus ja sen huomiointi sisältyvät toteuttamissuunnitelmaan. Tämä tarkoittaa, että suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat toiveet ja valinnan vapaus, miten niitä huomioidaan ja vahvistetaan arjessa. Laadunarviointiin liittyvä elämänlaadun check-lista tehdään asiakkaan kanssa puolivuositain, mikä aktivoi asiakasta oman aseman ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Työryhmää ohjaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen puolivuositain tehtävä yksikön check-lista sekä arvokeskustelut.

Yksilön itsemääräämistä vahvistetaan tekemällä kaikki häntä koskevat suunnitelmat ja sopimukset yhdessä asiakkaan kanssa, yksilöllistä vuorovaikutustapaa huomioiden. Omaohjaajakeskustelut toteutuvat viikoittain jokaisen asiakkaan kanssa ja tällä tuetaan myös hiljaisempien, sivuun vetäytyvien yksilöiden kohtaamista.

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

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

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

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

Ainoa kodillamme käytössä oleva rajoittamistoimenpide vuonna 2024 on ollut laitalupa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 20, vastaajamäärä 15 henkilöä

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 83, vastaajamäärä 6 henkilöä

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Tero Järvinen, puh. 050 474 4100, tero.jarvinen@hyvaep.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Leena Saukko, puh. 044 780 8073, leena.saukko@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Henna Lammi, puh. 06 415 4111 (vaihde), henna.lammi@hyvaep.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Omaohjaajan rooli asiakkaan elämässä on keskeinen. Omaohjaaja huolehtii oman asiakkaan kuntoutuksen toteutumisesta ja hänen henkilökohtaisista asioistaan laajemmin kuin muut ohjaajat. Omaohjaajan tehtävänä on mm. laatia/päivittää asiakkaan toteuttamissuunnitelma kahdesti vuodessa, tehdä RAI-arviointi kahdesti vuodessa ja pitää ensisijaisesti yhteyttä asiakkaan sidosryhmiin (omaiset, edunvalvonta, sosiaalityöntekijä ym.). Tarvittaessa RAI-arviointi sekä toteuttamissuunnitelma voidaan päivittää myös useammin. Erityisesti omaohitajan vastuulla on tarkkailla toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä huolehtia kuntoutuksen vaatimat muutokset ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan tavoitteellinen omaohjaajahetki viikoittain. Kuukauden päätteeksi omaohjaajat koostavat omaohjattavistaan HILKKA-tietojärjestelmään kuukausiyhteenvedon, joka perustuu toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin. Yksikön sairaanhoitaja on ensisijaisesti vastuussa yksikön lääkehoidosta ja sairaanhoidollisista tehtävistä sekä lääkäriyhteistyöstä. Tuokossa käy ulkopuolinen fysioterapeutti tarvittaessa asiakkaiden luona ylläpitäen ja kuntouttaen fyysistä toimintakykyä. Kodissamme on näkyvillä viikko-ohjelma, joka käydään yhteisesti läpi joka maanantaisessa yhteisökokouksessa. Kodissamme on kaksi neuropsykiatrista ohjaajaa ja vuonna 2024 on tarkoitus tuoda nepsy-osaamista vahvemmin esiin.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä kotimme yhteisissä tiloissa olevalla valkotaululla. Asiakkaille järjestetään mielekäästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Kodissamme järjestetään viikoittain erilaisia ryhmiä, kuten keskustelupiiri, naistenryhmä, miestenryhmä, nada-korva-akupunktio, nepsy-ryhmä, käsityöryhmä sekä muita ryhmäaktiviteettejä. Päivittäin järjestämme pieniä yhteisiä hetkiä esimerkiksi kortin peluun merkeissä. Tuokossa asiakkaat saavat ulkoilla mieltymyksensä mukaan. Tuokossa kannustamme asiakkaitamme lenkkeilyyn ja meillä on käytössä lenkkilaatikko, jonne asiakkaat voivat viedä nimellään varustetun lapun. Joka viikkoisessa yhteisökokouksessa palkitsemme ahkerimmat lenkkeilijät. Tarvittaessa ohjaaja voi lähteä asiakkaan mukaan lenkille, jos asiakas tarvitsee ulkoilussa tukea. Virikkeiden järjestämisestä vastaa koko henkilökunta ja jokainen järjestää vuorollaan erilaisia virikkeitä. Kodillamme käy säännöllisesti myös seurakunta pitämässä hartaus- ja lauluhetkiä. Teemme säännöllisesti myös retkiä Attendon kodin ulkopuolelle, johon halukkaat asiakkaat saavat osallistua. Osa asiakkaistamme käyvät kansalaisopiston järjestämillä kursseilla ja informoimme alkavista kursseista asiakkaille syksyisin. Asiakkaamme hyödyntävät myös lähipalveluita, kuten uimahallia, kirjastoa, kuntosalia sekä avantosaunaa. Kesän kohokohtana toimii Attendo-festivaalit, johon kokoontuvat koko alueemme Attendon kotien asiakkaat. Attendo-festareille nautimme yhdessä olost, musiikista sekä erilaisista ohjelma-numeroista. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan

toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertoa toiveistaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaiden ruokahuollosta vastaa palvelukotiaavustaja yhteistyössä koko henkilökunnan sekä yksikön ravitsemusvastaavan kanssa.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7.30-9, lounas noin klo 11–12, päiväkahvia tarjolla noin klo 13, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 19.00. Myöhäistä iltapalaa/yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville asiakkaille heidän halutessaan läpi yön.

Tuokkoon ruoka tuodaan valmiina Attendo Tamminiitystä, jossa keittiöhenkilökunta sen valmistaa ja se tuodaan Tuokkoon taksilla arkipäivisin. Viikonlopun ruoat toimitetaan arkisin loppuviikosta. Tuokon asiakastytyväisyyskyselyissä hyvä ja maistava ruoka on noussut esille asukkaiden vastauksissa.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

2.3.2024. Kodin henkilökunta on lukenut ja lukukuitannut omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 06.03.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tuokossa on laadittu ohjeistukset hygienian hoitoon liittyen. Hygieniaohteet käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä sekä säännöllisesti koko henkilökunnan kanssa. Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja vieraillee Tuokossa säännöllisesti. Hygieniahoitaja käy läpi ajankohtaisia hygieniasioita sekä hygieniaohteistuksia. Hygieniahoitajaa konsultoidaan myös tarvittaessa esimerkiksi infektioiden aikana. Hygieniahoitajan kanssa tehdään vuosittain tiivistä yhteistyötä ja keväällä 2024 hygieniahoitaja on osallistunut Tuokon viikkopalaveriin ja tuonut työyhteisölle tiedoksi viimeisimmät hygieniaohteistukset.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan oman huoneensa siivoukseen osana kuntoutusta, mikä tukee heidän omatoimisuuttaan ja elämänhallintaa. Tarvittaessa asiakkaille tarjotaan tukea ja ohjausta siivoukseen. Henkilökunta huolehtii siitä, että asuinhuoneet siivotaan säännöllisesti, yleensä vähintään kerran viikossa. Jos asukas ei pysty siivoamaan itsenäisesti, huoneen siivouksen toteuttaa Tuokon palvelukotivastaja tai muu henkilökunta.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan siivoustason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön palvelukotivastajan kanssa. Puhtauden laadunarviointi toteutetaan neljä kertaa vuodessa. Tuokossa yleisten tilojen siivouksesta vastaa yksikön palvelukotivastaja. Palvelukotivastaja toimii ennalta määritellyn puhtauspalvelulukujärjestyksen mukaisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään hygieniavaatimuksiin, kuten pintojen desinfiointiin, varsinkin alueilla, joilla liikutaan paljon tai joissa on erityisiä hygieniariskejä, kuten keittiötilat ja wc. Yleistiloissa pyritään vähentämään infektioriskejä ja ylläpitämään puhtautta. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan yhteisten tilojen siivoukseen, kuten keittiön tai oleskelutilojen siisteyden ylläpitämiseen osana kuntoutusta. Tuokossa on käytössä myös työosuusraha, jolloin tietyistä työtehtävistä voi saada rahallista korvausta työosuusrahana. Vastuu yleistilojen siisteydestä on kuitenkin henkilökunnalla. Jos kodissa esiintyy esimerkiksi tartuntatauteja tai erityisiä hygieniariskejä, yleistilojen siivous saatetaan tehdä tiheämmin tai erityisjärjestelyin, kuten tihentämällä siivousta.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Tuokossa on käytössä kaksi pyykinpesukonetta sekä kuivausrumpu. Tuokossa pestään asiakkaiden käyttövaatteet sekä siivousvälineitä. Pyyhkeet sekä petivaatteet lähetetään pestäväksi Jurvan pesulaan.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Tuokon oma palvelukotiaavustaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin pesun ja liinavaate pyykki lähetetään pesulaan. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskomeroon. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Katja Latvala, puh. 040 1972771, katja.latvala@hyvaep.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaiden kiireettömistä sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Viikoittain keskiviikkoisin Tuokon sairaanhoitaja tapaa Teuvan terveyskeskuksen sairaanhoitajan kanssa, jossa tietoa välitetään lääkärille. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Mikäli asiakkaalla on voimassa oleva hoitosuhde psykiatriin erikoissairanhoidon palveluihin, ollaan sinne yhteydessä erikseen heidän asioistaan. Viikonloppuisin ja iltaisin voimme ottaa yhteyttä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen päivystykseen. Hyvinvointialueemme kotisairaalassa työskentelee sairaanhoitajia klo 7-21 viikon jokaisena päivänä. Kotisairaala käy kodissamme esimerkiksi aloittamassa suonensisäisiä lääkityksiä. He konsultoivat suoraan päivystävää lääkärinä ja toteuttavat hoidon aloituksen, jos sellaiseen on tarvetta sekä ohjeistavat työntekijämme jatkohoitoon.

Kiireellinen sairaanhoito:

Arkipäivisin virka-aikana otamme yhteyttä Suupohjan sote-keskuksen kiirevastaanotoille, virka-ajan ulkopuolella lähin päivystävä sairaala on Seinäjoen keskussairaala. Tarvittaessa soitamme ensin päivystysavun numeroon 116117 tai suoraan hätänumeroon 112. Asukkaan lähtiessä sairaalahoitoon asukkaalle tulostetaan Hilkasta sairaanhoitaja lähete, johon kirjataan kotimme tekemät havainnot ja mittaukset. Sairaanhoitaja lähetteeseen tulostuu ajan tasalla oleva lääkelista. Ohjeet sairaanhoitaja lähetteen tulostamiseen löytyy yksikön perehdyttämiskansiosta. Kiireellisissä sairaanhoito tapauksissa ensihoito tulee arvioimaan asukkaan tilanteen ja konsultoi lääkärinä. Lääkäri tekee päätöksen jatkohoidosta.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Seuraamme asukkaiden yleistilaa kuukausittain tehtävillä mittauksilla ja lääkärin ohjeen mukaan. Verenpaine, pulssi ja paino mitataan asukkailta säännöllisesti ja aina kun on tarvetta seurannalle. Hoitajat ja sairaanhoitaja vertaavat tuloksia ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia. Terveystila ja toimintakyky huomioiden, otetaan asia esille sairaanhoitajakonsultaation yhteydessä tai tarvittaessa heti soittamalla terveyskeskukseen. Painon muutokset otetaan tarvittaessa tarkempaan tarkasteluun ja tehdään ravitsemussuunnitelma. Tuokon sairaanhoitaja on vastuussa säännöllisten mittausten tekemisestä.

Asiakkaiden lääkehoidon vaikutuksia seurataan jatkuvasti. Hilkka asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan lääkehoidon seurantaan liittyvät huomiot sekä säännöllisesti annettavien sekä tarvittaessa annettavien lääkkeiden vaikutusten seuranta. Asukkaan lääkehoito tulee arvioida vähintään kerran vuodessa ja asukkaan voinnin muuttuessa sekä lääkemuutosten yhteydessä. Sairaanhoitaja seuraa vuositason asukkaiden lääkehoidon arviointien toteutumista. Jos arviointi on tekemättä, hän voi kontaktoida yhteistyöapteekin farmasian ammattilaisen ja pyytää lääkehoidon arviointia. Lääkehoidon arvioinnista vastaa aina lääkäri, mutta suositeltavaa on tehdä se moniammatillisessa yhteistyössä yhdessä sairaanhoitajan ja yhteistyöapteekin farmasian ammattilaisten kanssa. Lääkehoidon arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tuokossa käy terveyskeskuslääkäri kerran vuodessa päivittämässä asukkaiden hoitosuunnitelmat, jolloin arvioidaan myös lääkehoito kokonaisuudessaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa sairaanhoitaja Katja Runsala yhdessä Suupohjan sote-keskuksen 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, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalysejä. Laatuanalyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Sähköisesti kotimme IMS-tietokannassa sekä ohjaajien toimistossa kirjallisesti.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10.7.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Katja Runsala.

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioidessa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Attendo Tuokko tekee yhteistyötä mm. sosiaalitoimen, terveyskeskuksen, kotisairaalan, taksien, suuhygienistin, hammasteknikon, apuvälinelainaamon, hoitotarvikejakelun, jalkahoitajan sekä kampaajan kanssa. Yhteistyötä tehdään myös apteekkien kanssa asukkaiden lääkeasioissa. Lääkkeet tilataan sähköisesti Teuvan apteekista tai Seinäjoen apteekista ja palveluun sisältyy myös lääkkeiden toimittaminen.

Yksikön henkilökuntaa on koulutettu turvalliseen tietojen käsittelyyn sekä laadukkaaseen kirjaamiseen. Jokainen Attendon työntekijä käy GPDR-koulutuksen. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se kuuluu koulutussopimukseen. Opiskelijoiden kanssa tehdään myös vaitiolovelvollisuussopimus. Yksikössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään ja asiakkaiden tiedoissa käymisestä jää aina jälki sähköiseen järjestelmäämme.

Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Suojattu sähköposti on käytössä kaikkien Attendon välisessä sähköposti viestinnässä. Attendon ulkopuolelle lähettävässä sähköpostissa pitää muistaa salaus toiminnon käyttäminen tarvittaessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Tuokossa järjestämme säännöllisesti myös mapa-koulutusta, jonka tavoitteena on, että henkilökunta oppii tunnistamaan, ennaltaehkäisemään ja asteittain vähentämään asiakkaiden aggressiota ja väkivaltaista käyttäytymistä. Attendo Tuokossa turvallisuusvastaavana toimii Mari Järvinen, mari.jarvinen@attendo.fi sekä työsuojeluvaltuutettuna toimii Teija Riihimäki, sähköposti teija.riihimaki@attendo.fi, p. 0417322314

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	7.3.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	29.5.2024
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	5.3.2024
Palotarkastus on toteutunut:	13.3.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,55 tt/asiakas
- Kodin esihenkilö on Leena Saukko, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja.
- Kodillamme on 18 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä
 - 1 sairaanhoitajaa
 - 2 sosionomiopiskelijaa (taustakoulutus lähihoitaja)
 - 8 vakituista lähihoitajaa
 - keikkalaisina lähihoitajia ja palvelukotiavustajia
- Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:
- 1 palvelukotiavustaja
- Lisäksi kodillamme on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairanhoitaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Tiiminvetäjä klo 8-15.40 (välitönhoitotyö)
- Ohjaaja aamuvuorossa kaksi, klo 7–14.40, joista vähintään yksi on lääkeluvallinen (välitönhoitotyö)
- Palvelukotiavustaja klo 7.30–15.15 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja iltavuorossa kaksi tai kolme klo 13.20–21, joista vähintään yksi on lääkeluvallinen (välitönhoitotyö)

- Yksi lääkeluvallinen ohjaaja yövuorossa klo 20.45-7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia kaksi klo 7–14.15, joista vähintään yksi on lääkeluvallinen (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia kaksi klo 13.20-21.00, joista vähintään yksi on lääkeluvallinen (välitönhoitotyö)
- Viikonloppuisin ohjaaja voi tehdä myös pitkän työvuoron klo 8-20, jolloin se korvaa toisen aamu ja toisen iltavuoron.
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Tällä hetkellä kaikki Tuokon työntekijät ovat kielitaidoltaan suomen kielisiä. Tarvittaessa varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset,

JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiastietojen 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 Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Tuokko toimii vuonna 2010 valmistuneessa yksikerroksisessa hoivakodiksi suunnitellussa rakennuksessa. Tuokossa on yhteensä 18 asukashuonetta. Kaikilla asiakkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse yhdessä henkilökunnan kanssa. Huoneet ovat 20 m². Asukashuoneissa on omat saniteetitilat (wc + suihku + suihkutuoli) ja niissä asiakkaan avustaminen kahden ohjaajan turvin on mahdollista. Asiakas kalustaa oman asuntonsa halutessaan itse, peruskalustus ja hoitosänky sekä vuodevaatteet tarjotaan talolta. Attendo Tuokko on esteetön yksikkö, jolloin esimerkiksi rollaattorin tai pyörätuolin kanssa kulkevat asiakkaat pääsevät helposti siirtymään talon sisällä sekä talon ulkopuolelle. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodillamme on lisäksi yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Kodillamme on yhteinen sauna. Kodillamme ovet ovat auki päivisin, mutta öisin ne pidetään lukossa. Asiakkailta saa käydä vieraita vapaasti, yöikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Yksikössä on 3 asukaskäytävää, joissa asukashuoneet sijaitsevat.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut, jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista pienemmässä tai isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita on käytävillä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- ulko-oven kynnyks on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- värimaailma on hillitty ja kodikas

Tilojemme haasteena on iso ruokailutila, jossa on korkea katto, jolloin äänet saattavat kaikua.

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

Sijainniltaan Attendo Tuokko sijaitsee kävelymatkan päässä (noin 600 metriä) lähimmästä kaupasta. Terveyskeskukseen on matkaa noin 200 metriä. Ohjaamme ja kannustamme asukkaita liikkumaan talon ulkopuolella itsenäisesti ja avustetusti. Tiistaisin toteutamme yhteisen asiointikäynnin, jolle voidaan lähteä

talon autolla.

Tuokossa on viihtyisä sisäpiha-alue, jossa etenkin kesällä vietetään yhdessä aikaa esimerkiksi grillauksen merkeissä. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenajat (hiekoitus ja lumenluonti, kesällä kesäkukkien laittaminen). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor Service Management Oy, jonka yhteystiedot löytyvät yksiköstämme sekä osoitteesta <https://www.coor.fi>

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Attendo Tuokossa kulunvalvonta on käytössä ainoastaan lääkehuoneeseen. Lääkehuoneen kulunvalvonta tehdään manuaalisesti antamalla avain seuraavalle lääkevastuuvuorolaiselle ja kuittaamalla luovutus/vastaanottokirjaukset lääkehuoneen lomakkeelle. Lääkevastuuvuorossa voi olla ainoastaan sellainen ohjaaja, jolla on lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat yksikköön. Ovet ovat päivisin auki, mutta yöksi palvelukodin ovet lukitaan. Ovet on lukittuna klo 22-07 välisen ajan joka yö. Asukkaat pääsevät kulkemaan ulkona halutessaan myös yöaikaan. Ulko-oven vieressä on ovikello. Ovet avautuvat oven vieressä olevasta painikemapista. Tuokossa on henkilökunnan käytössä vartijahälytin vuorokauden ympäri. Jokainen työntekijä kantaa vuorossa mukanaan vartijahälytinpainiketta, josta on mahdollista hälyttää apua. Vartiointiyhtiö vastaa hälytysjärjestelmän huollosta sekä toimivuuden testaamisesta.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

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

Attendo Tuokossa ei ole käytössä hoitajakutsujärjestelmää, sillä asiakkaat ovat tällä hetkellä fyysisesti melko hyvässä kunnossa. Tarvittaessa asukkaalle on hankittu henkilökohtainen ovikellohälytinpainike, jolla hän pystyy hälyttämään hoitajan paikalle tarvittaessa. Ovikellon toimivuus tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa patterit vaihdetaan. Hälytykseen vastaa hälytyksen ensimmäiseksi kuullut hoitaja. Sellaiset asiakkaat jotka omistavat kännykän, voivat myös soittaa tarvittaessa huoneestaan ohjaajien puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tuokossa on käytössä vartijakutsupainike ympärivuorokauden. Vartijakutsupainikkeen ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Nordic Security Finland Oy, Tehtaantie 37 A 9, 60100 Seinäjoki, marko.latvala@csfsecurity.fi, p. +358 40 767 7667.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit ja rollaattorit. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (hoivasängyt) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Leena Saukko, leena.saukko@attendo.fi, puh. 044 780 8073

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi 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.

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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 asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVointi
TAVOITE	Asukkaiden aktiivisuuden lisääntyminen, oma-aloitteisuuden tukeminen. Asiakashetkien pitäminen viikoittain. Kirjaamisen parantuminen.	Läheisten kanssa vuorovaikutukseen panostaminen, osallistetaan läheisiä enemmän mukaan hoitoon.	Tiedonkulun parantuminen. Sijaiset pysyvät Tuokossa ja sitoutuvat työhön. Hyvä perehdytys jokaiselle työntekijälle sekä opiskelijalle.
TOIMENPITEET	Joka päivälle pieni aktiviteettihetki asukkaille. Omaohjaajien asiakashetket viikoittain ja niiden kirjaaminen. Kirjaamiskoulutus, kirjaaminen pitkin päivää, kirjaaminen asukkaan kanssa.	Läheisten ja omaohjaajien välinen yhteistyö, yhteydenpito.	Tiedonkulku: Aamupalaverit joka päivä, panostetaan raportteihin, viikkotiimissä käydään läpi ensimmäisenä asukasasiat Sijaisista kiinnipitäminen, panostetaan perehdytykseen, kohtaamiseen, huomioimiseen Perehdytyskortin käyttöönotto.
AIKATAULU	Vuonna 2024	Vuonna 2024	Vuonna 2024
VASTUUTUS	Ohjaajat, esihenkilö, tiiminvetäjä + muut sovitut työntekijät	Ohjaajat, esihenkilö, tiiminvetäjä + muut sovitut työntekijät	Ohjaajat, esihenkilö, tiiminvetäjä + muut sovitut työntekijät

VÄLIARVIOINTI	Tehty toukokuussa 2024	Tehty toukokuu 2024	Tehty toukokuu 2024
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan vastaanotto: Jos asukkaista saadaan huono informaatio esim. kotoa, sairaalasta tai toisesta yksiköstä tullessa voi asiakasturvallisuus vaarantua. Lääkitys saattaa olla epäselvä asukkaan tullessa yksikköön. Eri tietojärjestelmät julkisen palvelutuottajan kanssa.	Tapaturmavaara: Kaatuminen, sängystä putoaminen, pyörätuolista putoaminen, tukehtuminen, haavat saksista tmv.	Uhka- ja väkivaltilanteet: Tällä hetkellä asukaskunta rauhallista, mutta uhka- ja väkivaltilanteet ovat aina mahdollisia. Asukkailla on tällä hetkellä keskenään sanallista haukkumista ja toisista pahan puhumista.
T	2	1	2
S	1	1	1
R	2	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Kysellään ja selvitetään mahdollisimman tarkasti asukkaan tiedot hänen saapuessaan yksikköön asiakkaalta itseltään sekä hoitavalta taholta. Selvitetään läheiset ja kysytään heiltä tarvittaessa.	Hankitaan asiakkaille tarpeelliset ja asianmukaiset apuvälineet. Pyydetään tarvittaessa rajoittamispäätös esim. laitalupa, jos asukkaalla vaarana pudota sängystä. Apuvälineitä hankitaan tarvittaessa ja korjataan/huolletaan. Asukkaiden kanssa aina rauhallinen ja	Rauhoitetaan tilanne. Uhkaaja rauhallisesti poistetaan paikalta. Turhaa äänen korottamista ja hosumista vältetään. Selvitetään tilanne asukkaiden kanssa myös jälkikäteen. Tarvittaessa hälytetään paikalle vartija tai poliisi.

		keskusteleva työote. Henkilökunta suorittanut ensiapu ja MAPA-koulutukset.	
Aikataulu	Jatkuvaa toimintaa	Ensiapukoulutusten ja MAPA -koulutusten uusimien, kun edellisestä koulutuksesta kulunut 3 vuotta.	Jatkuvaa toimintaa
Vastuhenkilö	Ohjaajat, sairaanhoitaja, esihenkilö	Koko henkilökunta, esihenkilö	Koko henkilökunta, esihenkilö
VÄLIARVIOINTI	Tämä edelleen riskitekijä. Tarvittaessa olemme olleet yhteydessä lähettävään tahoon ja kyselleet tarkempia tietoja.	Pyydetty asiakkaan toiveen mukaan rajoittamistoimenpiteenä laitalupa asiakkaalle, jolla vaarana pudota sängystä. Kaatumisia on tapahtunut muutamia. Muistutettu asiakkaita hyvistä jalkineista. Tarvittaessa hankittu asianmukaiset jalkineet asiakkaalle yhdessä hänen kanssaan. Tarvittaessa olemme tarkistaneet asiakkaan lääkitystä yhdessä lääkärin kanssa, jos tällä yhteys kaatumiseen. Apuvälineitä on hankittua tarvittaessa asiakkaille.	Uhka- ja väkivaltatilanteisiin puututtu välittömästi ja rauhoitettu tilanne. Tilanteet käyty keskustellen läpi jälkikäteen yksin tai yhdessä asiakkaiden sekä henkilökunnan kanssa.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työn keskeytykset	Työskentelyolosuhteet ja työvälineet	Yhteistyö ja tiedonkulku
T	2	1	1
S	1	1	2
R	2	1	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Rauhoitetaan toimistoa, voi mennä	Lääkehuone; on tulossa remontti, Anjoihin	Raportit: parannusta siihen, että aamulla ja

	monitoimihuoneeseen kirjaamaan. Kuulosuojaimet (noin 20-50€)	(lääkkeiden annosjakeluun) siirtyminen+dosetit, ei ole säädettäviä työpöytiä.	iltapäivällä pidetään säännöllisesti raportit. Ei sooloiluja ja pidetään yhteisistä säännöistä kiinni.
Aikataulu	Elokuu 2024	Elokuu 2024	Elokuu 2024
Vastuhenkilö	Esihenkilö, sairaanhoitaja ja kaikki ohjaajat	Esihenkilö, sairaanhoitaja, ohjaajat	Esihenkilö, sairaanhoitaja, ohjaajat
VÄLIARVIOINTI	Ohjaajilla mahdollisuus hakeutua monitoimitilaan kirjaamaan, välillä tämä toimii. Kuulosuojaimia ei ole hankittu, vähäisen kiinnostuksen vuoksi.	Lääkehuoneen remontti toteutunut kesäkuussa 2024. Tällä saatiin lääkehuone toimivaksi. Dosetit osalla käytössä ja dosetti + anjat. Säädettävää pöytää ei ole. Satulatuoli hieman matala.	Raportit pidetty aika hyvin, joskus on kiire. Aika hyvin pidetty yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista kiinni. Jokainen tekee eritavalla, mutta periaate on ollut yhteinen.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024	Tehdään marraskuussa 2024

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-
Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	20
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	83
Sisäinen auditointi		Sisäistä auditointia ei ole tehty vuonna 2024.	
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 			
Lääkepoikkeamat, kpl		22kpl. Henkilökuntaa kehotettu tekemään herkästi poikkeamailmoituksia, että saamme yksikköme poikkeamatilanteita seurattua ja tämän myötä laatua parannettua. Tammikuusta alkaen suurin osa asiakkaista siirtyneet apteekin annosjakeluun. Lääkehuone todettu epäkäytännölliseksi ja remonttia suunniteltu. Tammikuussa aloittanut sairaanhoitajan, joka jäi pois helmikuussa. Otettu käyttöön lääkkeen antamisen tuplatarkastus, jolloin vuorossa oleva toinen lääkeluvallinen työntekijä tarkistaa, että lääkkeenjaossa on annettu kaikki asiakkaiden lääkkeet niin	7kpl, lääkkeen annon tuplatarkastus todettu toimivaksi ja poikkeamia ehkäiseväksi. Lääkehuoneen kokonaisvaltainen remontti toteutettu kesäkuussa 2024. Yksikössä aloittanut uusi sairaanhoitaja kesäkuussa.

		annosjakelupusseista, kuin doseteista.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	92%	87%, kesän aikana yksikköön tullut uusia asiakkaita ja heille ei ole ehditty tehdä RAI arviointeja ja toteuttamissuunnitelmia kesäkuun aikana. Heinäkuussa toteuttamissuunnitelmien prosentti ollut 100.

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl:			
<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % 			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	95%	

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

Paikka ja päiväys

4.11.2024

Allekirjoitus

Leena Saukko

