



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Helsinki

Kunnan/kuntayhtymän nimi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

Attendo-koti

Nimi Valkamahovi

Katuosoite Vartioharjuntie 3A

Postinumero 00950

Postitoimipaikka Helsinki

Esihenkilö Kamu Kharel

Puhelin 044 4943 442

Sähköposti kamu.kharel@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen alle 65-vuotiaille toimintakykyrajoitteisille/monisairaille ihmisille , 45 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

03.10.2014

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, Apteekkipalvelut: Primavera, Itäkeskus, Helsinki
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Man in Van Oy
- Siivouspalvelut: Chagua Oy
- Jätehuolto: HSY, SITA
- Ateriapalvelut: Attendo Oy, Svengi keskuskeittiö, Hoivakoti Linnanharjun keittiöstä ruuan lämmitys arkipäivisin.

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

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Valkamahovin johtaja Kamu Kharel, puh no. 044 4943 442, kamu.kharel@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Valkamahovin ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on saatavilla julkisesti kotimme nettisivuilla, sisääntulokerroksen ja ryhmäkotien ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa.

Laadittu pvm. 21.10.2024

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
+ + +

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Valkamahovi on vammautuneiden ja monisairaiden palvelukoti, joka tuottaa ympärivuorokautista, kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää palveluasumista päänsääntöisesti alle 65-vuotiaille fyysisesti ja/tai psyykkisesti toimintarajoitteisille henkilöille. Asukkaiden tarpeet vaihtelevat suuresti. Osa on itsenäisempään asumiseen kuntoutuvia asukkaita ja osalle Valkamahovi on loppuelämän koti. Toiminta-ajatuksenamme on sitoutua huolehtimaan ammattitaidolla jokaisen asukkaan arvokkaasta elämästä, elämän jokaisessa vaiheessa. Kunnioittaen asukkaidemme tarpeita ja toiveita, oikea aikaisesti. Sitoudumme hoitamaan asukasta hänen elämäntilanteensa vaatimalla tavalla huomioimalla hänen elämänsä erityisyyden, sosiaalisen ympäristönsä, kulttuuriset tavat ja tottumukset. Asukkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä aito välittäminen ovat koko toimintamme kulmakivi, pyrimme mukautumaan asukkaan elämään ja toiveisiin. Toimintaamme ohjaa yksilökeskeinen työote, jossa asukasta tuetaan osallisuuteen ja ottamaan yhä enemmän vastuuta omasta elämästään, sekä siihen liittyvien kysymysten pohdinnasta. Tavoitteena on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla. Noudatamme lainsäädäntöä ja sopimuksia, joilla asukkaat on otettu asumaan Valkamahoviin.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella tarkoitamme, että olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, asukaslähtöisyys, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, asukkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Valkamahovissa toimii asiakaskokemus (ASKO) valmentaja. ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa sekä järjestää kolmen kuukauden välein arvovalmennuksen henkilökunnalle. Arvojen ylläpitäminen ja niistä keskusteleminen on jatkuva prosessi. Meidän mottonamme Valkamahovissa on ”me teemme Valkamahovista unelmiemme työpaikan”. Arvotyön tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijämme tuntee, ymmärtää ja kantaa 100 % vastuun omasta työstään ja päätöksistään ja toimii Attendon arvojen mukaisesti sekä edistää myönteistä asennetta itseensä ja muihin.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. 2024 aikana neljä kertaa. Keskusteluissa olemme kerranneet, mitä ASKO tarkoittaa ja mitkä ovat toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet. Arvokeskustelu on Valkamahovissa arjen työssä jatkuvasti mukana kulkeva periaate.

Olemme keskustelleet asukkaiden omannäköisestä elämästä ja mitä se tarkoittaa. Teemme työtämme siten, että meillä asukkaan omannäköinen elämä toteutuu ja asukkaat voivat vaikuttaa omiin asioihinsa.

Olemme keskustelleet onnistumisista ja jaettu omia kokemuksia. Yhteenvetona onnistumisista nousi esiin se, että onnistumiset ovat koostuneet päivittäisistä kohtaamisista, kun vietämme asukkaan kanssa aikaa. Hetket ovat tuottaneet iloa molemmille osapuolille.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 11.7.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 11.7.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen Valkamahovin työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle. Ohje ja lomake löytyvät intrasta ja Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta, sekä henkilökunnan sosiaalitalan ilmoitustaululta ja Valkamahovin perehdytyskansioista.
 - Valkamahovin laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
 - Poikkeamat käsittelemme Valkamahovin ryhmäkotien tiimipalaverissa viikoittain. Valkamahovin koko talon kuukausipalaverissa käsitellään vakavat poikkeamat ja sellaiset poikkeamat yhdessä, jotka näyttävät toistuvan useasti.
- Poikkeamat käsitellään aina myös asiaa koskevien henkilöiden kanssa mahdollisimman pikaisesti.
- 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 Valkamahovin ryhmäkotien tiimipalaveri muistioon sekä kuukausipalaverimuistioon.
 - Valkamahovin johtaja ja tiiminvetäjä vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
 - Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme Valkamahovin kuukausipalaverissa.
 - Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
 - Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.
 - Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
 - 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, viikoittaisissa ryhmäkotipalaverissa sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverimuistio löytyy paperiversiona henkilökunnan taukotilan kansioista. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen. Kodissamme on käytössä LEAN taulu, taulu on käytössä päivittäisessä työsuunnittelussa ja tiedottamisessa, taulu on -1 kerroksessa.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukkaiden kuukausipalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.
- Läheisille tiedotetaan muutoksista asiasta riippuen joko puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten. Pidämme omaisten/läheisten iltapäivän 1–2 kertaa vuodessa.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa laatu- ja vaikuttavuusmittariston avulla, RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kvartaaleittain ja huomioidaan maan keskiarvosta poikkeavat tulokset. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteita asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa esimerkiksi fysioterapeutti, ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat. Myös kaatumisten ehkäisyssä voidaan hyödyntää Rai tietoa.

Asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittariston avulla kvartaaleittain. Kotimme asukkaista 79 % on osallistuneet RAI-arviointiin vuoden alusta alkaen ja lokakuussa 2024 asukkaista 83% on osallistunut RAI-arviointiin.

Hyvinvointialueet seuraavat RAI-mittareita kuten aktiivisuus; esimerkiksi kuntouttavat aktiviteetit, elämänlaatu; esimerkiksi harrasteisiin osallistuminen, hoidon ja hoivan laatu; esimerkiksi ravitsemus. Esimerkiksi Helsingissä alle 65-vuotiaiden monisairaiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa seurataan RAI-LTC laatuindikaattoreita, kuten asiakkaan osallisuutta RAI-arvioinnin tekoon, ravitsemuksessa seurataan mittarin avulla laihtumista suhteessa alhaiseen BMI:hin, kuntouttavan hoitotyön määrää liikuntarajoitteisilla, liikkumisrajoitteiden käyttöä, mm. rauhoittavien lääkkeiden käyttöä, kipua ilman kipulääkitystä.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja. Palvelun toteuttamissuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kuuden kuukauden välein tai aina asukkaan voinnin muuttuessa. Suunnitelmalta löytyvät asukkaan hoidon kannalta kaikki oleelliset tiedot ja ohjeet asukkaan hyvään hoitoon kuten asukkaan ravitsemus- ja suunhoitoon, hygienianhoitoon sekä arkiliikkumiseen. Palvelun toteuttamissuunnitelma löytyy asiakastietojärjestelmä Hilkaasta. RAI-arviointien ajantasaisuutta ja laatua valvovat RAI-vastaavat.

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

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä niiltä osin kuin kognitioitaan kykenee. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Asukkaan hoitokokouksissa käydään aina läpi asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelma. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista puhelimitse tai heidän käydessään tapaamassa omaistaan.

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

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

Omahoitajat yhdessä tiimivetäjän/sairaanhoitajan/ fysioterapeutin kanssa vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden 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)?

Asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Jokaisella henkilöllä tai vammautuneilla on oikeus tehdä omaan elämäänsä liittyviä ratkaisuja tai päätöksiä, on ne sitten hyviä tai huonoja. Osalla vammautuneista on kuitenkin haasteita ymmärtää asioiden ja valintojen syy seuraussuhteita sairautensa takia, jolloin he tarvitsevat ohjausta ja tukea. Vammaisen henkilön valintoja, vaikka ne ulkopuolisista vaikuttaisivat huonoilta, on kunnioitettava, ja hänen kanssaan tulisi keskustella päätöksen vaikutuksista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä ja toiveita. Tärkeää on myös huomioida se, ettei itsemääräämisoikeus tarkoita sitä, että asukas jää hoidotta. Joskus itsemääräämisoikeuden ja hoidotta jäämisen raja on hienonhieno. Tällaisissa tilanteissa pidämme yleensä hoitokokouksen ja käsittelemme asiaa moniammatillisesti omaisten kanssa. Sovitut asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmalle. Ristiriitatilanteisiin pyritään puuttumaan mahdollisimman nopeasti, siten että kaikki osapuolet saavat kokea tulleeensa kuulluksi. Pääsääntöisin toimintamenetelmä on ratkaisukeskeinen toimintatapa. Valkamahovissa tuemme ja kannustamme asukkaita valitsemaan heidän etunsa mukaisia vaihtoehtoja. Tarvittavat rajoitteet pyrimme toteuttamaan asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa yhteistyössä. Asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta

vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Työyhteisö käyttää tarvittaessa asukkaan kanssa kommunikoidessa vaihtoehtoisia kommunikointivälineitä; kuten kuvia, apuviittomia, kommunikointilaitteita ja -kansioita asukkaan oman mielipiteen selvittämiseksi. Tarvittaessa käytetään kommunikoinnissa asiointitulkkia. Tilanteissa, joissa asukas ei pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutusta, asukkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa sekä läheisten henkilöiden kanssa.

Asukaskokous järjestetään jokaisessa ryhmäkodissa kerran kuukaudessa, jossa jokainen asukas voi esittää omia toiveitaan

esimerkiksi aktiviteettien suhteen ja samalla asukkailta kysytään myös parannusehdotuksia ja kehittämisideoita. Asukaskokoukset dokumentoidaan ja tallennetaan Attendon intranetin N-asemalle. Asukaskokous muistiot löytyvät myös ryhmäkotien infotauluilta. Asukkaat ovat myös tuoneet toiveitaan ja kehittämis ehdotuksiaan esille suoraan henkilökunnan tietoon.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme ja huomioimme hoidossa asukkaan mieltymykset ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esimerkiksi tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja arkea.

Valkamahovissa asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy arjessa esimerkiksi mahdollisuuksina vaikuttaa päivän kulkuun, askareisiin, ruokailuihin, peseytymiseen, vaatevalintoihin sekä vapaa-ajan toimintaan. Asukkailla on mahdollisuus myös kieltäytyä ja asukkaille tarjotaan myöhemmin uudelleen mahdollisuutta osallistumiseen. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas ohjataan itsenäiseen päätöksien tekoon ja tarvittaessa saa apua. Valkamahovissa itsemääräämisoikeuksien toteutumisesta asukkaan elämässä vahvistetaan ja tuetaan moniammatillisena tiimityönä omahoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin ja lääkärin asiantuntijuuden ja ammatillisuuden turvin. Keinoina on huolehtia asukkaan kommunikaatio menetelmien ajantasaisuudesta ja toimivuudesta, tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi puheterapeuttiin ym. asiantuntijatahoihin. Valkamahovissa on käytössä korvaavina kommunikointimenetelminä tabletti tietokoneita, aakkostaulukko ja kuvakortit. Valkamahovissa käytössä oleva asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

- Dementiaoireet:

Muistisairaiden asukkaiden hoidossa otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon asukkaiden muistin haasteet. Tuemme ja autamme asukkaita niissä asioissa, joita hän ei enää kykene tekemään. Asukkaat elävät niin omannäköistä elämäänsä kuin se vaan on mahdollista yhteisasumisen puitteissa. Tarvittaessa asukkaan asioita selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa sekä läheisten henkilöiden kanssa.

Valkamahovissa muistisairaahan orientaatiota tuemme mm. siten, että asukkaan huoneen oveen on kirjoitettu hänen nimensä ja laitettu kuva asukkaasta, joten asukas tunnistaa huoneensa helposti ja voi mennä sinne aina halutessaan.

Ryhmäkodeissa on viikko- ja päiväohjelmat esillä. Niissä on kuvattu ryhmäkodin toimintaa esimerkiksi kuvien avulla, jolloin muistisairaahan asukkaan on helpompi hahmottaa ja ymmärtää asioita.

- Liikkuminen:

Valkamahovissa työskentelee fysioterapeutti, joka ammattinsa puolesta arvioi asukkaiden liikkumisen apuvälineiden tarvetta ja liikkumisen turvallisuutta. Asukas yhdessä omaisten ja henkilökunnan kanssa suunnittelee huoneen sisustusta sellaiseksi, että se on asukkaalle turvallinen. Kiinnitämme huomion esteettömään liikkumiseen ja hyvien ja turvallisten jalkineiden valintaan. Kannustamme asukkaita liikkumaan ja pitämään näin toimintakykyään yllä.

Vammautuneella henkilöllä voi olla käytössään erilaisia apuvälineitä (esimerkiksi pyörätuoli erilaisin turvavöin). Apu- ja turvavälineiden käyttöön liittyy aina asukkaan osallisuuden mahdollistaminen ja/tai kuntoutumisen tukeminen ja/tai toimintakyvyn ylläpito/asentohoito tai työntekijän työergonomia ja työturvallisuus (henkilönostimet, nostovyö yms.). Asukas päättää itse apuvälineiden ja turvallisuuteen liittyvien välineiden käytöstä. Jos asukas ei osaa ottaa kantaa tai kieltäytyy, niin silloin otetaan asia lääkärin kanssa puheeksi. Siinä tapauksessa on oltava kirjallinen lääkärin/terapeutin suositus välineen käytöstä ja asiasta sovitaan asukkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Välinettä käytetään suosituksien ja ohjeistuksien mukaisesti ja kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Apuvälineiden käyttö ei ole rinnastettavissa rajoitustoimenpiteisiin, jos niiden tarkoitus ei ole nimenomaisesti rajoittaa asukasta.

Esimerkiksi kävelykykynsä menettäneillä asukkailla voidaan käyttää turvavöitä pyörätuolissa kaatumisten ennaltaehkäisyyn, eikä niiden käyttämistä pidetä liikkumisen rajoittamisena.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Työskentelymme tukee asukkaan omia voimavaroja ja kannustamme asukasta tekemään asioita itse, asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Hygienianhoito on myös kuvattu palvelujen toimintasuunnitelmalla mahdollisimman konkreettisesti. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Huomioimme asukkaan yksilölliset toiveet peseytymisessä, esimerkiksi saunapäivä perjantaisin ja suihkupäivä maanantaisin.

Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava hoitaja, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa olemme yhteydessä Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijaan.

- Syöminen ja juominen:

Asukkaan ravitsemukseen liittyvät asiat kuten allergiat, ruokavalio sekä ruokailuun liittyvät erityiskysymykset kuten nielemisongelmat ja pienapuvälineiden tarve kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Huomioimme asukkaan ruokavalio- ja fyysiset rajoitteet. Valkamahovissa on lisäksi kvartaaleittain asukkaiden toiveruokapäivä, jolloin asukkaat saavat toivomaansa ruokaa. Asukkaiden ruokailua ja juomista seurataan päivittäin. Mikäli asukas ei pysty enää syömään itsenäisesti hoitajat auttavat häntä ruokailutilanteissa. Asukkaat ruokailevat yleensä yhdessä, mutta halutessaan he voivat ruokailla myös omassa huoneessaan. Huomioidaan ruokailutilanteessa ruokailutilan rauhallisuus sekä asukkaiden yksilölliset mieltymykset.

- Sosiaalisuus:

Sosiaalisen kanssakäymisen tarve on yksilöllistä. Valkamahovin asukkaat päättävät oman itsemääräisoikeuden puitteissa siitä miten ja kuinka usein he haluavat olla yhteydessä omaisiinsa. Asukkaat saavat myös itse päättää kuinka ja missä määrin he haluavat seurustella muiden asukkaiden kanssa. Kunnioitamme asukkaiden toiveita yksityisyyden suhteen, vaikkakin kannustamme heitä osallistumaan aktiviteetteihin. Kannustetaan yhteydenpitoon ystävien kanssa, jos heitä on.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Muistisairaita ja vammautuneita ovat oikeutettuja kokemaan kaikenlaisia tunteita. Kannustamme asukkaita ilmaisemaan

tunteitaan ja olemme asukkaan tukena surun ja mielihäpän hetkellä samoin kuin myös ilon ja onnen hetkissä. Halutessaan asukas voi saada seurakunnasta apua tunteiden käsittelyyn ja tarvittaessa asiakas saa apua myös moniammatilliselta hoitotiimiltä. Esimerkiksi kunnioitamme asukkaan omaa tahtoa ja halua osallistua talossa järjestettäviin hartauksiin.

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelmaan.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kannustamme asukkaita aktiiviseen arkeen siltä osin kuin se on heille toimintakyvyn rajoissa mahdollista.

Ulkoilemme aina sään salliessa ja kesäisin vietämme paljon aikaa Valkamahovin puutarhassa.

Mahdollistamme mahdollisimman monipuoliset aktiviteetit asukkaiden toiveiden mukaisesti. Valkamahovissa käy myös ulkopuolisia esiintyjä, jotka ovat olleet hyvin suosittuja. Jokaisessa ryhmäkodissa on kaksi työntekijää, jotka vastaavat asukkaiden ulkoilu- ja aktiviteettihetkien suunnittelusta huomioiden, että niitä on tarjolla jokaiselle asukkaalle tasapuolisesti.

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelmaan.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelmaan. Esimerkiksi, kuvaamme asukkaan oman vuorokausirytmän, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esimerkiksi sängynlaitojen käytössä. Tarvittaessa toteutamme asentohoitoa.

Huomioimme asukkaan päivälevon tarvetta ja ohjaamme tarvittaessa lepäämään. Huomioimme asukkaan uniongelmat ja unilääkkeiden tarve.

- Lääkehoito:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet lääkehoidon toteuttamisesta asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja, että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

- Asiointi ja palvelut:

Huolehdimme siitä, että asukkaat saavat Helsingin kaupungin sekä hyvinvointialueiden palvelukuvauksen mukaiset palvelut.

Asukkaiden asiointiin tarvittava avuntarve kirjataan asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelusuunnitelmalta selviää kuka asukkaan raha-asioista huolehtii ja millaisia henkilökohtaisia palveluita asukas käyttää esimerkiksi kampaaja, hieroja tai jalkojenhoitaja. Mikäli henkilökunnalla herää huoli asukkaan taloudellisten asioiden hoitamisesta he tekevät asukkaan tilanteesta ilmoituksen digi- ja väestövirastoon edunvalvojan tarpeesta.

- Kuolema:

Asukkaan ilmaisema hoitotahto kirjataan ja sitä kunnioitetaan. Asukkaalta ja hänen omaisiltaan pyritään selvittämään heidän ajatuksiaan ja toiveitaan saattohoidosta ja kuolemasta. Asukkaan omaisilta selvitetään ennakkoon saattohoitoon ja kuolemaan liittyvät asiat kuten kuinka omaiset haluavat osallistua saattohoitoon ja kuinka he toivovat saavansa tiedon kuolemasta ja mitä hautaustoimistoa asukas ja omainen haluavat käyttää.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asukkaan palvelun 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 asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Rajoittamistoimenpiteissä noudatetaan palvelutilaajan palvelukuvauksen mukaista ja Attendon omaa rajoittamistoimenpide ohjetta. Rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan aina moniammatillisesti huomioiden asukkaan kognitio ja toimintakyky. Rajoittamistoimenpiteistä käydään aina keskustelu asukkaan lisäksi hänen omaistensa kanssa. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Valkamahovissa rajoittamistoimenpide prosessista vastaavat sairaanhoitajat. Rajoittamistoimenpide lomakkeet tallennetaan Hilikka asiakastietojärjestelmään.

Valkamahovissa on nimetty itsemääräämisoikeus(IMO) -vastuuhenkilöksi lähihoitaja Junalyn Lim, jonka tehtävänä on varmistaa, että yksikössä toimitaan kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja että asukkaiden omat toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet tulevat huomioituksi. IMO-vastaava perehdyttää muuta henkilökuntaa itsemääräämisoikeuden periaatteista, tukee työyhteisöä ja omahoitajia palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa itsemääräämisoikeutta koskevissa asioissa. IMO-vastaava vahvistaa Valkamahovin asukkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia käytänteitä ja pitää yllä keskustelua, miten asukkaalle tuodaan tietoa erilaisista vaihtoehdoista.

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.

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Valkamahovin asukkaat ovat pääsääntöisesti muistisairaita ja vammautuneita. Yksikön rajoittamistoimenpiteet liittyvät lähtökohtaisesti vain turvallisuutta vahvistavia rajoitustoimenpiteitä. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi poistumisen estäminen (muistisairaiden kohdalla) ja rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttäminen, kuten sängyn laitojen ja haaravöiden käyttö. Lisäksi hygienihaalarin käyttö yöaikaan ja asukkaiden käteisvaroista huolehtiminen, Attendon ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön muistisairaiden ryhmäkodissa lukittavilla ryhmäkodin- ja ulko-ovilla ja aidatuilla piha alueilla varmistetaan, että asukas saa liikkua yksikön tiloissa vapaasti mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa tehtävät tyytyväisyyskyselyt ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalavereissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään,

käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Valkamahovin asukaspalaverit ”Tupakokoukset” pidetään kerran kuukaudessa. Asukkaat osallistuvat ja esittävät toiveitaan, parannusehdotuksia ja tuovat omat mielipiteensä esille. Valkamahovissa järjestetään ARA kokous vuosittain, talon asukkaista koostuva talotoimikunta järjestää kokoukset ohjatusti. Palaverin muistiot ovat nähtävissä ryhmäkodeissa. Palautteiden pohjalta pyrimme parantamaan palveluitamme ja näin vastaamaan asukkaiden sekä heidän omaistensa toiveisiin ja odotuksiin. Tyytyväisyyskyselyjen pohjalta laaditaan koko talon kehittämissuunnitelma, mikä viedään myös käytäntöön.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 58, 12 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 50, 12 vastaajaa

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

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatuja palautteita hyödynnämme kotimme toiminnan laadun kehittämässä, 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:

Sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi. Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11–13, 00170 Helsinki

Attendo kodin esihenkilö:

Kamu Kharel, Vartioharjuntie 3A, 00950 Helsinki, puh. 044 4943 442, kamu.kharel@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä Valkamahovin tulokerroksen ilmoitustaululla.

Helsinki: Neuvonta puh. 09 310 43355, ma-to klo 9–11. sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, Puh. 09 4191 0230, ma ja ti klo 12–15, ke ja to klo 9–11, perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa. Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, puh. 029 151 5838, ma 10–12, ti-to klo 9–11, perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa. Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat: (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula)

Susanna Honkala, puh. 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi, Anne Mikkonen, Puh. 040 807 4755 anne.mikkonen@keusote.fi Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa

- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Valkamahovissa asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa seuraavasti.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa.

Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 1-6/24 tulos 7,1 (kuvaa hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta). Tulos ylittää kansallisen keskiarvon joka on 5.5. Arjen toiminnoissa tämä näkyy siten että asukasta tuetaan päivittäisissä toiminnoissa omiin valintoihin ja päätöksentekoon, päivittäisen liikkumisen ja mahdollisimman suuren omatoimisuuden tukemiseen mm. toimintakyky ja rajoitukset huomioiden, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemiseen mielekkäällä ja asukkaan näköisellä arjella ja harrastuksilla, läheiskontaktien tukemisella, omahoitajahetkillä ja yhteisillä virike- ja liikuntaryhmillä.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämäntilanne, psyykinen hyvinvointi). Psyykkistä toimintakykyä edistetään asukkaan oman päätöksenteon ja elämäntilanteen tukemisella, oman persoonan ja taustan huomioimisella sekä turvallisen ympäristön varmistamisella.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Osallisuutta tuetaan kannustamalla jokaista asukasta talon yhteisiin ja pienryhmien virikkeisiin, omahoitajahetkiä pitäen esimerkiksi omien harrastusten tukemisella tai osallistumalla asukaskokouksiin tai yhteisiin juhliin. Mahdollistetaan ja tuetaan omien ryhmäkotiin ulkopuolisten sosiaalisten kontaktien ylläpitoa. Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykyä ja ongelmanratkaisua. Asukasta tuetaan päivittäisissä toiminnoissa omiin valintoihin ja päätöksentekoon esimerkiksi vaatetuksen, aikataulujen ja tehtävien sekä harrastusten suhteen. Tuetaan ajattelua, oppimista ja muistia tuetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa asukkaan toimintakyvyn huomioivalla kommunikaatiolla ja apuvälinein esimerkiksi kommunikaatioapuvälinein, kalenterein ja kuvin: Näissä huomioidaan asukkaan omat voimavarat, tai esimerkiksi tehtävien osittaminen toimintakyvyn mukaan.

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja ja varahoitaja. Lisäksi jokainen vuorossa oleva hoitaja hoitaa yhteistyössä asukkaan asioita. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta läheisiin eli tärkeimpään yhteistyökumppaniin vähintään kerran kuussa, tarvittaessa ja asukkaan tilanteen mukaan. Lisäksi omahoitaja pitää yhteyttä muihin yhteistyökumppaneihin tarvittaessa tai ohjaa esimerkiksi sairaanhoitajalle tai fysioterapeutille. Asukkaan omahoitaja huolehtii asukkaan tarvittavista hankinnoista ja palvelujen toteuttamisesta yhdessä omaisen ja/ tai edunvalvojan kanssa.

Omahoitaja edistää asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä varmistamalla, että asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelma toteutuu suunnitellusti sekä sen mukaan sovitut toimenpiteet ja kontrollit kuten painon ja verenpaineen seuranta sekä esimerkiksi lääkärin kontrollit toteutuvat sovitusti. Omahoitaja huolehtii asukkaan toimintakyvyn huomioiden yhdessä asukkaan kanssa vaatuksesta, huoneen päivittäisestä siisteydestä, tarvittavista hygieniatarvikkeista, hoitotarvikkeista ja apuvälineiden toiminnasta ja puhdistuksesta. Omahoitaja tukee asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia laajasti ja on tarvittaessa yhteydessä sosionomiin, sairaanhoitajaan tai yksikön fysioterapeuttiin. Omahoitaja tarvittaessa varmistaa asukkaalle tarvittavia terveydenhoidon esimerkiksi suunhoidon palveluiden toteutumista ja seurantaa. Lisäksi tarvittaessa varmistaa yhteydenpidon fysioterapeutteihin, toimintaterapeutteihin, puheterapeutteihin, ravitsemusterapeutteihin, taksiin, henkilökohtaiseen avustajaan, sairaaloihin sekä erikoissairaanhoidon.

Sairaanhoitaja tukee asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä huolehtimalla asukkaiden terveystietojen, lääkityksen ja hoito-ohjeiden siirtymisestä. Sairaanhoitaja seuraa asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä jatkuvasti seuraten viestejä eri yhteyskanavista ja osallistuu ryhmäkotiin viikoittaisiin tiimipalaveriin. Sairaanhoitaja seuraa asukkaiden voimaa ja mittauksia, esimerkiksi verensokerin seuranta ja vitaukset.

Fysioterapeutti tukee asukkaan toimintakykyä arvioimalla asukkaiden toimintakykyä, kuntoutustarpeita ja tekemällä arviointia toimintakyvyn muutoksissa, lisäksi tarvittaessa toteuttaa ja organisoii yksilöllisiä kuntoutustarpeita esimerkiksi vaativan lääkinällisen kuntoutuksen järjestämisessä. Fysioterapeutti varmistaa yhteistyössä hoitajien kanssa, että asukkaan mahdollisimman itsenäinen ja omatoiminen arki toteutuu. Fysioterapeutti tukee toimintakykyä erilaisen ryhmämuotoisen kuntoutussisällön avulla. Fysioterapeutti tukee kuntouttavaa työtettä ja ergonomista työskentelytapaa sekä antaa asiakastietojärjestelmän kautta kirjallisia ja tarvittaessa kuvallisia ohjeita arjen toimintakyvyn ylläpitoon, asentohoitoon, liikkumiseen ja ohjeistaa apuvälineiden käytössä asukasta ja henkilökuntaa. Fysioterapeutti huolehtii ajantasaisesta vuoteiden, ilmapatjojen, suihkutuolien, liikkumisen ja siirtymisen apuvälineiden, pienapuvälineiden arvioinnista, huollosta tai hankinnasta yhdessä esimerkiksi apuvälinepalveluiden, hyvinvointialueiden ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa. Fysioterapeutti osallistuu tarvittaessa asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelman ja RAI-arvioinnin tekoon yhdessä asukkaan kanssa.

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

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin seinällä. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Fysioterapeutti järjestää ryhmiä kolme kertaa viikossa (tuolijumppa, aistiryhmä, pallopelit). Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on kaksi työntekijää, jotka vastaavat asukkaiden ulkoilu- ja aktiviteettihetkien suunnittelusta huomioiden, että niitä on tarjolla jokaiselle asukkaalle tasapuolisesti. Fysioterapeutti ohjaa asukkaita ja henkilökuntaa liikkumisen ja omatoimisuuden tukemiseen päivittäin. Tätä seurataan viikoittain ryhmäkodeissa. Fysioterapeutti arvioi ja hankkii tarvittaessa liikkumista, toimintakykyä tai vaikka itsenäistä ruokailua tukevia apuvälineitä yhdessä esimerkiksi apuvälinepalvelujen kanssa.

Kodin ulkopuolelle toteutettavat retket suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

Virkistys- ja harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa.

Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys- ja harrastustoiminnan toteutumisesta.

Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

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

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Valkamahovin ruuat valmistetaan Attendon keskuskeittiössä, josta ruoka tuodaan Linnanharjun keittiöön, missä se arkipäivisin lämmitetään ja jaetaan Valkamahoviin. Viikonloppuisin lounas ja päivällinen lämmitetään ryhmäkotien omissa keittiöissä. Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan Valkamahovin ryhmäkotien omissa keittiöissä. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö Rauno Metsälä, rauno.metsala@attendo.fi.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin).

Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 06:15-10:00, lounas noin klo 11–13, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16:30–18 ja iltapala noin klo 19–21. Yöaikaan tarjotaan tarvittaessa yöpalaa. Osa asukkaista syö omia ruokiaan tai on Peg-letkulla ravintonsa saavia.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

09.07.2024. Kodin henkilöstö on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvonnan tiivistelmän.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Hyödynnämme todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on vuoden 2024 tammi-kesäkuussa 9,9. Tulos ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Saira- ja lähihoitajilla on iso rooli asukkaiden ravitsemushoidon seurannassa ja toteutuksessa.

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

haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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. Puhtauspalvelusuunnitelma päivitetään yhdessä yksikön siistijän ja Chagua-siivouspalvelun palvelupäällikön kanssa. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Valkamahovin tulokerroksen-aulassa ja ryhmäkotien ovien vieressä on käsihuuheadnostelijat myös vierailijoita varten. Valkamahovin sisäiset puhtauspalveluiden laaduntarkistus kierrokset tehdään neljä kertaa vuodessa. Kierrosten jälkeen tehdään mahdolliset korjaustoimenpiteet asianosaisten kanssa. Tarvittaessa konsultoimme Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijaa hygieniä asioissa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti vuosittain.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 12.03.2024

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

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hänen toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Hygienianhoito on myös kuvattu asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa mahdollisimman konkreettisesti. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaavat hoitajat, jotka ohjaavat ja opastavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Sairaanhoidajilla on myös tärkeä rooli henkilökunnan hygieniakäytäntöjen ohjauksessa. Pidämme viikko- ja kuukausipalaverien yhteydessä koulutusvartteja, joissa käymme läpi hygienian hoitoon liittyviä asioita. Tarvittaessa olemme yhteydessä kaupungin hygieniahoitajaan ja kutsumme hänet pitämään hygieniakoulutusta henkilökunnalle.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukashuoneiden siivouksesta vastaa ulkopuolinen palveluntuottaja Chagua Oy:n siistijä, yksikön puhtauspalvelusuunnitelmaa noudattaen. Asukkaiden henkilökohtaiset huoneet ja kylpyhuoneet siivotaan kerran viikossa ja aina tarvittaessa. Lisäksi siistijä huolehtii tehostetuista siivouksista nimettyihin kohteisiin tarpeen ja sopimuksen mukaan. Hoitajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä huoneiden siisteydestä ja viihtyvyydestä, yhteistyössä asukkaan omaisten kanssa.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siistijä siivoaa yleiset tilat kerran viikossa ja aina tarpeen vaatiessa. Lisäksi Valkamahovin hoitoapulaiset vastaavat yleisten tilojen siisteydestä yksikön puhtauspalvelusuunnitelmaa noudattaen. Talon kaikki ikkunat pestään kerran vuodessa.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Valkamahovissa on kolme ryhmäkotia Uisko, Poiju ja Kummeli. Uiskon ja Poijun pyykkihuolto tehdään -1. kerroksen pyykkihuollon tilassa ja Kummelin pyykkihuolto tehdään 2. kerroksen pyykkihuollon tilassa ja se on myös Kummelin asukkaiden käytettävissä. Hoitoapulaiset huolehtivat pääosin asukkaiden pyykkihuollosta. Herkkien materiaalien pesussa toivotaan yhteistyötä omaisten kanssa.

Pojussa ja Uiskossa on pyykkihuollon kärret, joilla ne kuljetetaan pyykkihuollon tiloihin. Hoitoapulaiset huolehtivat puhtaat vaatteet takaisin asukkaiden huoneisiin.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat ulkopuolinen palveluntuottaja Chagua Oy ja Valkamahovin oma avustava henkilökunta. Ulkopuolinen palveluntuottaja ja oma avustava henkilökunta perehdyttävät uudet työntekijät vertaistyöntekijän kanssa, joka huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisen toimintamalliemme mukaisesti. Puhtauspalvelukäsikirja ohjaa Valkamahovin siivous- ja pyykkihuollon käytänteitä. Käsikirja on tulostettuna kotimme taukotilassa. Jokainen Valkamahovin työntekijä on veloitettu tutustumaan puhtauspalvelukäsikirjaan osana perehdytystään. Lisäksi sähköisessä oppimisympäristössä Valossa on koulutusta ja tallenteita hygienia käytäntöihin.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntija Marina Joronen, marina.joronen@hel.fi. Puh: 09 31074054

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaita avustetaan päivittäisissä suunhoidossa heidän tarpeidensa mukaisesti. Hammaslääkäri- ja hoitajapalveluita on mahdollista saada myös Valkamahoviin yksityisesti ja omakustanteisesti.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Valkamahovissa lääkäri käy kerran kuukaudessa ja puhelimitse hänet tavoittaa arkipäivisin virka-aikaan. Akuuteissa tilanteissa konsultoimme lääkäriä virka-aikana klo 8-16 arkisin. Iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä konsultoimme Pihlajalinnan takapäivystäjää. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Valkamahovissa käy tarvittaessa kotisairaala lääkärin läheteellä. Yhteistyötahoina on myös tarvittaessa Terhokoti. Tarvittaessa hoitohenkilökunta tai sairaanhoitajat tiedottavat eri hoitotahoja asukkaidemme hoitotahdosta.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellisissä kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112. Asukkaat siirtyvät päivystystilanteissa Malmin sairaalan, josta heidät mahdollisesti siirretään kotikuntansa mukaisesti päivystävään sairaalaan. Vantaalaiset Katriinan sairaalaan ja Espoolaiset Espoon sairaalaan. Valkamahovissa on käytössä Hilkaasta saatava sairaanhoitajan lähete.

Äkillinen kuolemantapaus:

Äkillisissä ennalta arvaamattomissa kuolemantapauksissa soimitaan 112, josta pyydetään toimintaohjeita. Valkamahovissa on ohjeistus kuolemantapauksia varten, ohjeistus on saatavilla Valkamahovin perehdytyskansiosta, ryhmäkodeista sekä 2. kerroksen toimistosta. Asukkaan kuolemantapauksesta ilmoitetaan aina palvelukodin johtajalle tekstiviestillä.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Eri elämänvaiheissa olevat asukkaat huomioidaan tekemällä heille heidän tarpeensa mukainen palvelun toteuttamissuunnitelma tai loppuelämänvaiheen suunnitelma. Asukkaiden eri elämänosa-alueilla pyritään tekemään moniammatillista tiimityötä, asukkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Moniammatillisella tiimityöllä pyrimme saavuttamaan asukkaalle mahdollisimman hyvän ja turvallisen olon.

Valkamahovissa lähihoitajat työnkuvansa mukaisesti huolehtivat omahoidettavien asukkaiden säännöllisistä kuukausittain tapahtuvista mittauksista kuten verenpaineen ja painon seurannasta. Erityistä seurantaa vaativat mittaukset toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Lähihoitajat kirjaavat mittaukset asiakastietojärjestelmään. Lääkevastuuvuorossa oleva lähihoitaja huolehtii työvuoron aikana tulevista äkillisistä ja/tai ylimääräisistä mittauksista. Mittauksista on maininta asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Valkamahovissa sairaanhoitaja arvioi lääkärin kanssa erityistä seurantaa vaativia hoitotoimenpiteitä laboratoriotarkastuksin. Yksikössä on oma pika-CPR ja happisaturaatio mittari terveydentilan seurantaa varten.

Asukkaiden lääkitystä seurataan tarpeen mukaisesti ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lähihoitajat saavat ohjeistusta ja tukea lääkehoidon toteutukseen ryhmäkotinsa sairaanhoitajalta. Sairaanhoitaja on yhteistyössä lääkärin, HUS-labran ja apteekin kanssa. Lääkityksen arviointi arjessa voi olla esimerkiksi annetun kipulääkkeen vasteen seurantaa ja siihen reagoimista. Lääkäri tekee asukkaiden vuosikontrollit kerran vuodessa. Asukkaita tuetaan mahdollisimman omatoimiseen elämään ja heitä autetaan ja tuetaan niissä toiminnoissa, joita hän ei enää omatoimisesti pysty tekemään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat, lähihoitajat, palvelukodin johtaja ja ostopalvelulääkäri.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat

työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä Valkamahovin lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 08.08.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Terveytesi palvelut Oy: Lääkäri Sangeetha Manakattil Sivaraman

Valkamahovin lääkäri määrittelee asukkaan lääkehoidon tarpeen ja antaa lääkemääräykset kirjallisesti tai puhelimitse. Sairaanhoidaja tai lähihoitaja päivittää lääkelistan lääkärin määräyksen mukaisesti ja tilaa lääkkeet apteekista, tarvittaessa lähettää lääkelistan turvapostilla apteekkiin. Apteekki tekee muutoksen asukkaan annosjakelupusseihin (ANJA) toimitetun lääkelistan mukaan. Apteekki toimittaa tilatut lääkkeet Valkamahoviin viikoittain, akuuttitilanteessa apteekista voidaan erikseen tilata sähköinen lisätoimitus ja -kuljetus. Lisäksi apteekki toimittaa reseptien uusintapyynnöt talon sairaanhoitajalle sekä yksikön lääkärille turvasähköpostilla. Lääkärin määräyksen vastaanottanut sairaanhoitaja/lähihoitaja huolehtii tiedon siirtymisestä hoitajille suullisella raportoinnilla sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamalla, että ohjaa ja opastaa hoitajia lääkehoidon toteutuksessa. Sairaanhoidaja kertoo lääkemutoksista asukkaille sekä tarvittaessa läheisille. Sairaanhoidajat päivittävät lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa.

Ensiapuvastaavana toimiva sairaanhoitaja vastaa ensiapulääkkeistä sekä määrittelee ryhmäkotikohtaisten ensiapulaatikoiden sisällön. Lääkehoitovastuussa olevat lähihoitajat huolehtivat ryhmäkotien ensiapuvälineistä ja ensiapupakkien sisällöstä ja täyttämisestä. Valkamahovin henkilöstö on käynyt lokakuussa 2024 ensiapukoulutuksen.

Työvuoron lääkevastaava on lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja, joka toimii oman vuoronsa ajan ryhmäkotinsa vuorovastaavana. Vuorovastaava lääkeluvallinen hoitaja on merkitty työvuorolistaan. Hän vastaa vuorossaan asianmukaisesti lääkehoidon toteutuksesta, antaa tarvittavat lääkkeet sekä seuraa ja arvioi lääkkeiden vaikutusta. Hän tekee tarvittavia mittauksia kuten paino, verenpaine ja verensokeri. Lähihoitaja vastaa tarvittavasta raportoinnista sairaanhoitajalle, konsultoi tarpeen vaatiessa lääkärinä ym. hoitavia tahoja.

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?

Valkamahovissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Valkamahovissa toteutetaan yhteistyötä asukkaan kotikunnan kanssa. Yhteistyö alkaa, kun kunnan / kaupungin sosiaalitoimen ostopalveluiden sosiaalityöntekijä tai asukas /läheinen ottaa yhteyttä Valkamahoviin ja kysyy mahdollista vapaata asukaspaikkaa. Valkamahovista ollaan yhteydestä eri ostopalvelusopimustahoihin ja tarjotaan vapautunutta asukaspaikkaa.

Asukkaan katkeamattomasta hoitopolusta huolehdimme moniammatillisesti tiimityössä: Sairaanhoidajat huolehtivat asukkaiden terveystietojen, lääkityksen ja hoito-ohjeiden siirtymisestä, sosionomi sosiaalitoimen alaisten asioiden siirrosta kuten edunvalvonta, taloudellisten asioiden hoito, muuttoilmoitus. Käytössämme on Attendon muuttoprosessiohjeistus taloon muuttaville sekä pois muuttaville. Muuttovaiheessa asukkaalta pyydetään Attendon ohjeistuksen mukainen Suostumus (Lupa sairaskertomus tietojen hankkimiseen ja lähettämiseen tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi).

Asukkaan elämään kuuluu useita eri tahoja kuten fysioterapeutti, toimintaterapeutti, ravitsemusterapeutti, taksi, henkilökohtainen avustaja, sairaalat, terveyskeskus, erikoissairaanhoito, edunvalvonta. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse, maapostitse, sähköpostitse, tarvittaessa on käytössä turvaposti, salattu sähköposti, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin.

Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Asiakasturvallisuus varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen

ilmoitusvelvollisuus digi- väestörekisterikeskukseen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo - ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Valkamahovin henkilöstö on käynyt syksyllä 2023 palo- ja turvallisuuskoulutuksen. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Valkamahovin henkilöstö on osallistunut uhka- ja vaaratilannekoulutukseen vuonna 2022.

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

| | |
|---|-----------------------|
| Pelastussuunnitelma on päivitetty: | 30.10.2023 |
| Poistumisharjoitus on tehty: | Tulossa keväällä 2025 |
| Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: | 30.10.2023 |
| Palotarkastus on toteutunut: | 24.10.2022 |

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on vaihteleva sillä, ryhmäkotien asukkaiden avuntarve vaihtelee suuresti. Kodin kokonaismitoitus vaihtelee 0,55–0,70 työntekijää/asiakas.
- Kodin esihenkilö on Kamu Kharel, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja YAMK
- Kodillamme on 45 asukaspaikkaa.

Yksikössä työskentelee

- 1 tiiminvetäjä-sosionomi
- 1 sairaanhoitaja
- 1 fysioterapeutti
- 17 lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 5 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa

- keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.
Välillisessä hoitotyön avustavissa työtehtävissä työskentelee • 1 siistijä • 3 hoitoapulaista

- Hoivakodin johtaja työskentelee klo 8.00–16.00 välisenä aikana arkipäivisin hallinnossa.
 - Tiiminvetäjä-sosionomi työskentelee arkipäivisin aamuvuoroissa klo 7:30-15:30 välillä sekä hallinnossa että välittömässä työssä.
 - Fysioterapeutti klo 7:30-15:30 välittömässä hoitotyössä
 - Sairaanhoitaja klo 7-15 välittömässä hoitotyössä
 - Lähihoitajat ja hoiva-avustajat työskentelevät sekä aamu-, että iltavuoroissa sekä lisäksi yövuoroissa välittömässä hoitotyössä. Aamuvuoroissa klo 7.00-15.00 välillä heitä työskentelee ryhmäkodissa 3 kappaletta, joista ainakin yksi on lääkeluvallinen lähihoitaja. Iltavuoroissa klo 13.00 - 21.00 välillä työskentelee 2 hoitajaa/ryhmäkoti, joista ainakin yksi on lääkeluvallinen hoitaja. Yövuoroissa klo 20.50 - 07.10 työskentelee aina kaksi hoitajaa, joista useimmiten kummallakin on voimassaolevat lääkeluvat.
 - Hoitoapulaiset työskentelevät klo 7-15 välillä 1-2 ja klo 12:30-20:30 välillä 1 arkipäivisin, viikonloppuisin klo 7-14 välillä 1 hoitoapulainen ja klo 14-20 välillä 1 hoitoapulainen välillisessä työssä.
 - Siistijä työskentelevät arkiaamuisin klo 7.00 - 15.00 välillisessä työssä.
-
- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
 - Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
 - Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
 - Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
 - Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
 - Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Lisäksi käytämme Attendon oma Helsingin alueen sijaispoolia.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö ja tiiminvetäjä. Kodissamme on käytössä lista keikkaa tekevästä lähi – ja sairaanhoitajista, suurin osa on vakituisia, pitkäaikaisia keikkalaisia. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. 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?

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähienkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla

sekä vastualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

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], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistuen 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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Valkamahovi on valmistunut vuonna 2014. Rakennus on kolmekerroksinen kivirakennus, rakennuksen bruttoala on 245m², asuinhuoneet ovat kooltaan 22m². Sisätilat ovat esteettömät, talossa on hissi ja ovet avautuvat sähköpainikkeella, huoneiden ovia lukuun ottamatta. Käytävien seinillä ja portaissa on tukevat tartuntakaiteet. Talon kaikkiin tiloihin on esteetön kulku, apuvälineiden avulla liikkuvat pääsevät helposti kulkemaan esteettömässä ympäristössä. Talossa on koneellinen ilmanvaihto ja jäähdytysjärjestelmä.

Kodissamme on yhteensä 45 esteetöntä asukashuonetta. Asukkaiden ryhmäkodit ovat Poiju 13 asukasta ja Uisko 16 asukasta, nämä ryhmäkodit ovat sisääntulo kerroksessa. Ykköskerroksen ryhmäkodeista on pääsy suoraan terassille sekä aidatulle ulkoilualueelle. Kolmas ryhmäkoti sijaitsee talon toisessa kerroksessa, Kummeli on 16 asukkaan koti. Kummelista asukkailla on vapaa pääsy yleisiin tiloihin, parvekkeelle ja ulos. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat.

Asukashuoneissa on valmiina hoitotason sänky ja patja, yöpöytä ja paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat itse kalustaa huoneensa, oman maun mukaisesti. Talojen siivouksesta vastaa Chagua Oy:n siistijä, joka on talossa viitenä päivää viikossa. Hän huolehtii kerran viikossa asukashuoneiden siivouksesta. Lisäksi hän huolehtii tehostetuista siivouksista nimettyihin kohteisiin tarpeen ja sopimuksen mukaan. Muutoin asukkaiden omahoitajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä huoneiden siisteyden ylläpidosta ja viihtyvyydestä yhdessä asukkaan omaisen kanssa.

Kakkoskerroksessa on oma pyykkitupa ja parveke, jotka ovat asukkaiden käytössä. Poijun ja Uiskon pyykkitupa on -1 kerroksessa, siellä on myös monitoimitila ja saunatilat.

Valkamahovin yleiset tilat on sisustettu viihtyisäksi, huonekaluvalinnoissa on huomioitu asukkaiden viihtyvyys ja käytännöllisyys, värit ovat miellyttäviä, valaistus riittävää. Yleisissä tiloissa on viihtyvyyttä tuomassa viherkasvit sekä tekstiilit, että kausikoristelu.

Tuemme asukkaidemme omatoimisuutta ja liikkumista sisä- ja ulkotiloissa. Valkamahovin piha-alue on esteetön aidattu puutarhamainen alue. Ulkoilu on turvallista aidatulla alueella, jossa on käytössä puutarhakalusteita ja grilli. Pihapiiristä löytyy liikuntaa tukeva kuntoilurata. Ulkoilutilat ovat käytössä ympäri vuoden ja niissä on riittävä valaistus ja levähdys paikat, tarpeenmukainen lumenluonti ja hiekoitus takaavat mielekkään ulkoilun. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna kello 20:00-07:00 välisenä aikana. Päiväaikaan ovet avautuvat sähköisestä ovenavauspainikkeesta. Ovipuhelimen kautta saadaan näkö ja puheyhteys tulijaan. Ulko-ovessa on ryhmäkotien puhelinnumerot tarvittaessa tulija voi soittaa näihin.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Tunstall Oy, vaihe 010 320 1690. Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta vastaa kotimme esihenkilö Kamu Kharel puh. 044 494 3442. Lisäksi kodissamme on kaksi Tunstall -vastaavaa, jotka vastaavat asukaskohtaisista välineistä ja niiden huolloista sekä käyttöönotosta.

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydesthuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydesthuollon laitteiden (verensokerimittarit, verenpainemittarit) huolto- ja kalibrointitilanne sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysthuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydesthuollon laitteidemme (potilasnosturit, hoivavuoteet, suihkutuolit ja suihkuvaunut, pyörätuolit, rollaattorit, potilasvaaka, puristusvoimamittari) tietoja, tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Maurice Directo, puh 044 494 3435, maurice.directo@attendo.fi

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 asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Henkilöstö käy sähköisen perehdytysjärjestelmä Valon Hilikka perehdytys kokonaisuuden osana perehdytystä.

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 asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa mahdollisimman reaaliaikaisesti. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

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

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

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavaastaava@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 työsuhteen. 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 asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

| | ASIAKASKOKEMUS | LÄHEISKOKEMUS | HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI |
|---------------|--|---|--|
| TAVOITE | Vaikutusmahdollisuus paranee asukkaan toiveiden ja tarpeiden osalta. | Osallisuuden ja yhteistyön lisääminen | Työ on tasapuolisempaa ja sujuvampaa |
| TOIMENPITEET | Asukaskokous 1xkk Asukashetki 1xvko | Säännöllinen yhteydenpito läheisiin 1xkk tai useammin kertaa (puhelimitse, keskustellen paikan päällä, läheiskirjeet) Tarjotaan mahdollisuutta osallistua suunnitteluun ja toteuttamiseen (esim. retkille asukkaan kanssa) | Selkeä työjako tiimissä ja työt näkyväksi Leanvalko taulun avulla. Yksikön palaveri 1xkk Tiimipalaveri 1xvko Tyhy x2 vuosi Yhdessä tekemistä kannustuspalkkiolla |
| AIKATAULU | Heti, jatkuva | Heti, jatkuva | Heti, jatkuva |
| VASTUUTUS | Tiiminvetäjä ja ryhmäkodin henkilökunta | Johtaja, Tiiminvetäjä, Ryhmäkotien henkilökunta ja omahoitajat. | Yksikön henkilökunta Johtaja ja tiiminvetäjä |
| VÄLIARVIOINTI | Toukokuu ja Marraskuu 2024 | Toukokuu ja Marraskuu 2024 | Toukokuu ja Marraskuu 2024 |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | | | |
|--|--|--|--|

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

| Vaaratilanteen kuvaus | Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta: Asukkaan asioista ja hoidoista ei kirjata riittävästi järjestelmään, on puutteellisia. Ei lueta tuotettua kirjallista tietoa kuten palaverimuistiot. | Uhka- ja väkivaltatilanne Asukkaat voivat käyttäytyä ajoittain verbaalisesti ja fyysisesti aggressiivisesti. Hoitotilanteessa asukkaita eivät välttämättä ymmärrä mitä tapahtuu ja he ovat hoitokielteisiä. Asukkaiden terveydentilan seurannassa puutteellinen. | Lääkehoito ja -huolto Lääkkeitä ei aina säilytetä asianmukaisesti. Lääkkeiden jakaminen tai kaksoistarkastus on puutteellista. Asukkaan lääkelista ei ole ajan tasalla. Lääkehoitoon liittyvät kirjaukset ovat puutteellisia ja vähäisiä. Lämpötilan seuranta ei toteudu ohjeistuksen mukaisesti. |
|-------------------------------------|--|---|--|
| T | 2 | 2 | 2 |
| S | 2 | 2 | 2 |
| R | 3 | 3 | 3 |
| Toimenpide ja kustannusarvio | Laadukas kirjaaminen koulutu ja kirjaamisesta pidetään koulutustuokioita. Käymme asukkaiden asiat ja kirjaukset läpi viikoittain tiimipalaverissa. Kuittauslistat palaverimuistioista sekä liitteistä. Työntekijät suorittavat GDPR- 2024 tentin. | Ohjeistus aggressiivisen asukkaan kohtaamisen. Henkilöstöpalaverissa käydään ohjeet aktiivisesti läpi. Läheltä piti tilanteiden läpikäyminen ja niistä oppiminen. Turvallisuus ohjeistus kaikkien nähtävillä. Asukkaiden | Koko henkilöstön perehdytys lääkehoitoon. Jokaisen asukkaan lääkkeet säilytetään omassa lääkekorissa ohjeistuksen ja asianmukaisesti. Lääkkeiden kaksoistarkastus toteuttaminen 2xvko Lääkemuutoksiin ja lääkitykseen liittyvä välitön kirjaaminen. |

| | | | |
|--|----------------------------|--|--|
| | | turvahälytysrannekkeet testataan kerran kuukaudessa sekä tarvittaessa. | Lämpötilan seuranta 1xvrk Love:n täydennysosien suorittaminen (koko työryhmä) Säännöllinen ja ohjeistusten mukainen seuranta ja puuttuminen huomattuihin epäkohtiin. |
| Aikataulu | Heti ja jatkuva | Heti ja jatkuva | Heti, aina uuden tt:n kohdalla ja tarvittaessa Hetä ja jatkuva |
| Vastuhenkilö | Koko henkilöstö | Koko henkilöstö | Koko henkilöstö |
| VÄLIARVIOINTI | Heinäkuu ja marraskuu 2024 | Heinäkuu ja marraskuu 2024 | Heinäkuu ja marraskuu 2024 |
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | | | |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Vaaratilanteen kuvaus | Esimiehen ja työyhteisön tuen puute: Työyhteisön tuessa puutteita tietyissä tehtävissä. Koetaan vaikeaksi mennä ryhmäkodista toiseen töihin. Kielitaidon puute. | Väkivallan uhka Yksikössä muistisairaita asukkaita, osalla asukkailla käytöshäiriöitä ja äkillisiä mielialanvaihteluita. Asukkaat voivat käyttäytyä ajoittain verbaalisesti ja fyysisesti aggressiivisesti. Myös omaiset saattavat käyttäytyä epäasiallisesti. | Häirintä ja epäasiallinen kohtelu Asukkaiden ja läheisten taholta saattaa tulla epäasiallista käyttäytymistä. Monikulttuurinen työyhteisö. |
| T | 2 | 2 | 2 |
| S | 2 | 2 | 2 |
| R | 3 | 3 | 3 |
| Toimenpide ja kustannusarvio | Työnkertoa. Asko-keskustelut. Kehityskeskustelut. Henkilöstöpalaverissa otetaan säännöllisesti keskustelun avoimen palautteen antamisesta | Järjestetään koulutustuokiot muistisairauksiin ja muistisairaiden käyttösoireisiin. Konsultoidaan matalalla kynnyksellä | Henkilöstöpalaverissa käydään säännöllisesti epäasiallisen kohtelun puuttumisen ohjeistus läpi ja siitä ilmoittaminen. Kehityskeskustelut. |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | myös esihenkilön suhteen. Tarvittaessa vakavassa tilanteessa työterveyshuollon tuki ja työnohjaus. | sairaanhoitajia ja lääkäreitä. Aukkaiden voinnin seuranta, reagoiminen terveydentilan muutoksiin poissulkemalla mahdollinen kipu, hartiat tms. Ryhmäkodin ympäristön pitäminen miellyttävänä. Laaditaan yksikkökohtaiset aggressiivisen asukkaan kohtaamisen ohjeet. Henkilöstöpalaverissa käydään ohjeet aktiivisesti läpi. Tarvittaessa parityöskentely. | Asiallinen keskustelu ristiriitatilanteista/asioista sekä yhdessä ja kaksiin. Luodaan asialliseen työkäyttämiseen ja vuorovaikutukseen yhteiset pelisäännöt. |
| Aikataulu | Keväällä 2024 | Keväällä 2024 | Keväällä 2024 |
| Vastuhenkilö | Johtaja ja koko henkilöstö | Johtaja ja koko henkilöstö | Johtaja ja koko henkilöstö |
| VÄLIARVIOINTI | Heinäkuu ja marraskuu 2024 | Heinäkuu ja marraskuu 2024 | Heinäkuu ja marraskuu 2024 |
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | | | |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

| | Tavoitetaso | Q1- | Q2- |
|--|------------------------------------|---|---|
| Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | NPS 58 |
| Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | NPS 50 |
| Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) | Kansallisen keskiarvon yläpuolella | Tieto saadaan hoivapalveluiden vaikuttavuusmittaristosta laatu- ja vaikuttavuusmittaristosta. Elämänlaatu 6,27 p | Elämänlaatu 6,41 p |
| Sisäinen auditointi | 28.9.2020 tehty. | Kaikki kunnossa:91 Kehityskohde:1 Poikkeama:24 | |
| Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, % | | | |
| Lääkepoikkeamat, kpl | | 8kpl: Kehittämiskohteet: Asukas ei ole saanut lääkkeitä, silmätipat jäänyt laittamatta tai kipulaastari jäänyt vaihtamatta. Keskusteltu poikkeamat tiimipalaverissa ja sovittu, että tarkistetaan aina koneelta asukkaan lääkelista, ei vain anneta lääkkeitä lääkeboxista. | 6kpl: Kehittämiskohteet: asukkaan laastari jäänyt vaihtamatta ja lääkkeitä löytynyt lattialta. Keskusteltu poikkeamat tiimipalaverissa ja sovittu, että tarkistetaan aina koneelta asukkaan lääkelista ja varmistetaan, että asukas ottaa lääkkeensä valvotusti ja turvallisesti. |
| Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus | 95% | 100% tehty | 97,5% tehty |

| | Tavoitetaso | Q3- | Q4- |
|--|------------------------------------|--|--|
| Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa | |
| Läheistytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa | |
| Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) | Kansallisen keskiarvon yläpuolella | Kehittämiskohteet sosiaalisuus ja harrasteisiin osallistuminen. Asukaslähtöisyys, kysytään aktiivisesti mitä asukas haluaa ja haluaako osallistua talon tapahtumiin. | |
| Sisäinen auditointi | | | |
| Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, % | | | |
| Lääkepoikkeamat, kpl | | 10 kpl: Kehittämiskohteet: virheitä lääkkeiden jaossa, ollut väärässä lääkeboxissa tai jäänyt laittamatta lääkeboxiin, lääke löytynyt lattialta ja kipulaastari jäänyt vaihtamatta. Keskusteltu poikkeamat tiimipalaverissa ja kerrattu turvallisen lääkehoidon toteuttamista. Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa käytössä; aamuvuoro jakaa lääkkeet (ti ja pe) ja iltavuoro tarkastaa jaon. Sovittu, että lääkkeet tarkastetaan aina koneelta lääkelistalta ja ne annetaan aina asukkaalle suuhun ja varmistetaan runsaan nesteen kera, että | 10/2024 poikkeamia 2kpl: Kehittämiskohteet: Asukas ei ole saanut lääkettä ajallaan ja kipulaastarin vaihto unohtunut kirjata kulutuskorttiin. Keskusteltu poikkeamat tiimipalaverissa ja sovittu, että tarkastetaan asukkaan lääkelista koneelta ja muistetaan kirjata kuittaukset kulutuskorttiin. |

| | | | |
|---|------------|---|--|
| | | asukas saa ne nieltyä eikä sylje lattialle. | |
| Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajantasaisuus | 95% | 100% tehty | |

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 29.10.2024

Allekirjoitus

Kamu Kharel