



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi OmaHäme

Attendo-koti

Nimi Villa Hätilä

Katuosoite Hätiläntie 2

Postinumero 13300

Postitoimipaikka Hämeenlinna

Esihenkilö Henri Hirvikunnas

Puhelin 0444944819

Sähköposti henri.hirvikunnas@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 15 paikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

18.9.2013

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 15 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

23.3.2013

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova
- Hygienia,- hoiva,- ja siivoustuotteet: Pamark business
- Jätehuolto: Kiertokapula & L&T Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Turvallisuuspalvelut: SOL palvelut Oy
- Siivouspalvelut: ISS palvelut Oy
- Työnohjaus: Riitta Pursiainen

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 seuranta ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Henri Hirvikunnas, henri.hirvikunnas@attendo.fi, 0444944819

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla verkkosivuilla sekä kotimme ilmoitustaulun vieressä sijaitsevassa lehtitelineessä.

Laadittu pvm. 9.10.2024

Tarkistettu pvm. 9.10.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Kodissamme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Tämä toteutuu ohjauksen, kannustuksen ja yhdessä tekemisen kautta. Asiakkaita autetaan tekemään omia päätöksiä, löytämään mielekkäitä harrastuksia sekä ylläpitämään ja kehittämään ihmissuhteita.

Toiminnassamme keskeistä on asiakaslähtöisyys. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioidaan tarkasti. Asiakkaat saavat tukea juuri niissä arjen toiminnoissa, joissa he sitä tarvitsevat.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma kuukauden sisällä muutosta, ja sitä päivitetään säännöllisesti. Suunnitelma sisältää konkreettiset tavoitteet toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan viikko-ohjelma, joka auttaa selkeyttämään arkea ja tukee kuntoutumisprosessia.

Kotimme toiminta perustuu toipumisorientaatiomalliin, joka edistää asiakkaiden aktiivista osallistumista oman elämänsä suunnitteluun ja tukee heidän yksilöllistä kuntoutumisprosessiaan. Psykoedukaation avulla asiakkaille tarjotaan selkeää ja ymmärrettävää tietoa mielenterveyden haasteista ja niiden vaikutuksista elämään. Avoin ja luottamuksellinen keskustelu sairauksien oireista ja niiden hallinnasta auttaa asiakkaita ymmärtämään paremmin omaa hyvinvointiaan. Lisäksi asiakkaita osallistetaan päivittäiseen kirjaamiseen, mikä vahvistaa heidän osallisuuttaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan arjen asioissa.

Näiden toimintamallien avulla varmistamme, että asiakkaat voivat elää mahdollisimman omatoimista, mielekästä ja tasapainoista elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Villa Hätilässä jokaisella on oikeus elää omannäköistä, täyttä elämää. Meidän tehtävämme on vahvistaa, tukea ja hoivata ihmistä, joka meillä asuu. Läheisten tulee voida luottaa siihen, että asiakkaamme voivat meillä hyvin ja ovat turvassa. Läheisten kanssa olemme yhteydessä aktiivisesti ja rehellisesti. Otamme huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet voidaksemme mahdollistaa niitä parhaimman mukaan. Noudatamme sovittuja työtapoja ja osallistumme niiden kehittämiseen. Otamme palautetta vastaan ja pyrimme vahvistamaan sitä mikä jo toimii. Meidän toimintakulttuuri perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen.

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

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

Villa Hätilässä on nimetty ASKO-valmentaja, jonka johdolla järjestämme neljä kertaa vuodessa säännölliset kvartaalikeskustelut sekä karttakeskustelun. Keskustelut käydään teemoittain ja ne käsitellään kuukausipalaverissa, joista laaditaan muistio.

Asiakas on aina toiminnan keskiössä, sillä tavoitteenamme on asiakaslähtöisyys ja merkitykselliset kohtaamiset. Omaisilla on myös tärkeä rooli prosessissa. Keskeisiä teemoja ovat kohtaamiset ja palaute, sekä ajatus siitä, että jokainen vastaa 100-prosenttisesti omasta toiminnastaan.

Vuoden ensimmäinen kvartaalikeskustelu käydään johtajan kanssa, ja siinä tarkastellaan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia.

Kevään karttakeskustelussa keskitymme asiakkaan yksilölliseen elämään ja arkeen. Pohdimme millainen on asiakkaan näköinen mielekäs arki, läheisten yhteydenpitoa, itsemääräämisoikeutta sekä työyhteisön ilmapiirin vaikutusta turvalliseen arkeen. Korostamme kiireettömiä kohtaamisia, joissa asiakas kokee tulevaisuutensa kuulluksi ja nähdyksi. Lisäksi käsittelemme kirjauskäytäntöjä, arjen monimuotoisuutta ilman syrjintää sekä jatkuvaa oppimista ja kehittymistä.

Syksyn kvartaalikeskustelu keskittyy urapolkuihin. Pohdimme miten työntekijät voivat kehittää osaamistaan ja mitkä ovat työyhteisön vahvuudet ammattitaidon näkökulmasta.

Talven kvartaalikeskustelun teemana on "Matkalla kodiksi." Pohdimme yhdessä, mitä koti merkitsee asiakkaillemme.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä
- jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta-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 asiakastyytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 24.4.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.1.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla kotimme työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä.

Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 53%

Villa Hätilässä asiakkaan kuntoutumisen edistymistä seurataan mielenterveys-RAI (RAI-CMH) toimintakykymittarilla. Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

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

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

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

Villa Hätilässä omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle. Käytössä olevia viestintäkanavia ovat asiakastietojärjestelmä, sekä henkilöstöpalaverit. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

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

Kodissamme asiakkaita kohdellaan kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioiden. Villa Hätilä on asiakkaiden koti. Asiakkaiden kohtelu, ohjaus, tuki ja auttaminen perustuvat asiakkaiden kodin, ja oman tahdon kunnioittamiseen. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja heille puhutaan kohteliaasti.

Päivä- ja viikko-ohjelmat rytmittävät Villa Hätilän arkea, työskentely tapahtuu kuitenkin aina asiakaslähtöisesti asiakkaan omaa tahtoa ja toimintakykyä kunnioittaen. Asiakkaat voivat osallistua halutessaan arjen askareisiin, kuten esimerkiksi pöytien pyyhintään, roskien vientiin ja ruokatilan siivoukseen. Tavoitteena on ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä mahdollisimman pitkään. Ohjaajat kannustavat asiakkaita osallistumaan toimintoihin.

Asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä asioihin tuetaan ja kunnioitetaan. Päätöksiä ja toimintamalleja sopiessa otetaan kuitenkin aina huomioon myös henkilön kyky tehdä omia päätöksiä oman etunsa ja hyvinvointinsa takaamiseksi.

Kodissamme pidetään viikoittain asukaskokous, jossa jokaisella on mahdollisuus kertoa omia näkökulmia esiin nostettavista asioista. Asiakkailla on myös mahdollisuus vaikuttaa kotimme tapahtumiin, kuten esimerkiksi arkipyhien viettoon ja virkistystoimintaan. Virkistystoimintaa järjestetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Asiakkaiden kanssa käydään kahdenkeskisiä keskusteluja päivittäin arjen toimien lomassa, lisäksi viikoittain toteutetaan omaohjaajakeskusteluja. Keskustelut kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Johtaja vahvistaa omalla esimerkillään asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Asiakkaiden kohtelusta, itsemääräämisoikeudesta ja kunnioittamisesta keskustellaan ohjaajien kanssa säännöllisesti. Keskusteluissa korostetaan asiakkaiden toimintakyvyn ja sairauden tuomia haasteita sekä itsemääräämisoikeuden tärkeyttä.

Asiakkaiden omaisiin ollaan yhteydessä aina tarvittaessa, mikäli asiakas on antanut tähän luvan. Kuulumisia vaihdetaan omaisten käydessä kodissamme. Lisäksi kodissamme järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa omaisten päivä.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaiden elämän osa-alueet yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja toiveesta mukana voi olla myös läheisiä. Jokaisessa osa-alueessa huomioidaan asiakkaan omat toiveet ja ajatukset. Tavoitteet ja keinot määritellään yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykynsä ja voimavaransa huomioiden.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen.

Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Kodissamme asiakkaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan ja palveluistaan mahdollisimman laajasti. Tämä tarkoittaa, että asiakas osallistuu hoitopäätöksiin ja hänen mielipiteitään kuunnellaan. Henkilöstön tehtävä on tarjota tietoa ja tukea päätöksenteossa. Kodissamme on nimetty itsemääräämisoikeusvastaava, jonka tehtävänä on saattaa tietoa itsemääräämisoikeutta koskevista asioista niin asiakkaille, kuin henkilökunnalle.

Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt esimerkiksi sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi, tuetaan häntä päätöksenteossa. Tarvittaessa voidaan hyödyntää asiakkaan lähipiirin, omaisten tai edunvalvojan apua päätöksenteossa.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun asiakkaan oma tai muiden turvallisuus on uhattuna, ja silloinkin vain viimesijaisena keinona. Ennen rajoittamistoimenpiteisiin ryhtymistä on aina arvioitava muut, lievemmat vaihtoehdot ja keskusteltava asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös hänen läheistensä kanssa.

Jos rajoittamistoimenpiteisiin päädytään, ne toteutetaan lain mukaisesti, ja niiden käyttö perustellaan huolellisesti asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja turvallisuuden näkökulmasta. Käytön tulee olla mahdollisimman lyhytkestoista, ja sitä on arvioitava säännöllisesti.

Jokaisesta rajoittamistoimenpiteestä tehdään kirjallinen merkintä asiakasrekisteriin, ja toimenpiteen perusteet sekä kesto kirjataan tarkasti. Asiakkaan ja hänen läheistensä tulee saada selkeää tietoa rajoitusten syistä ja tavoitteista.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoittamistoimenpiteiden asianmukaisessa käytössä. Tarkoituksena on varmistaa, että henkilökunta hallitsee lainsäädännön ja parhaat käytännöt itsemääräämisoikeuden ja turvallisuuden välisen tasapainon ylläpitämisessä.

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 hygienihaalarilupa ja nesteensaantirajoitus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillemme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa. Muita yleisesti käytössä olevia palautteenantokanavia ovat läheistenillat, kodin palautelaatikko, puhelimitse, sähköpostitse, tai 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. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillalla sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Keskiarvo 43, vastaajia 14

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Keskiarvo 60, vastaajia 5

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Olli Naukkarinen, olli.naukkarinen@omahame.fi, 050 306 5560

Attendo kodin esihenkilö:

Henri Hirvikunnas, henri.hirvikunnas@attendo.fi, 044 4944819

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Villa Hätilässä edistämme asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Kaikki asiakkaat huomioidaan heidän voimavarojensa mukaan, ja heitä kannustetaan osallistumaan arjen toimintoihin. Henkilökunta on sitoutunut kuntouttavaan työotteeseen sekä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Yksilöllinen suunnittelu:

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa otetaan huomioon hänen tuen tarpeensa, voimavaransa sekä elämänsä tärkeät asiat. Tämä suunnitelma ohjaa asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kehittämistä ja ylläpitämistä. Asiakas osallistuu itse suunnitelman laadintaan, mikä varmistaa, että hänen elämänsä pysyy omannäköisenä ja merkityksellisenä.

RAI-arvioinnit:

Asiakkaille tehdään RAI-arviointi kahdesti vuodessa, ja tarvittaessa useammin. Tämä arviointi auttaa seuraamaan asiakkaan voimavaroja ja niiden muutoksia, sekä hänen osallisuuttaan arjen toimintoihin. Lisäksi arviointi tukee toteuttamissuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Viikko-ohjelmat:

Kotimme viikko-ohjelma luo arkeen selkeän rakenteen, jossa on huomioitu ruoka-ajat, aamu- ja iltatoimien aikaikkunat sekä päivittäiset aktiviteetit. Jokaiselle asiakkaalle tehdään myös henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka sisältää tarkemmat tiedot asiakkaan viikoittaisista toimista, kuten suihkupäivät, aktiviteetit ja huoneen siivous. Omaohjaaja järjestää lisäksi viikoittain vähintään yhden omaohjaajahetken jokaiselle asiakkaalleen.

Läheisyhteydenpito:

Asiakkaita tuetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä. Osalla asiakkaista on oma puhelin, mutta yksikön puhelinta saa myös käyttää yhteydenpitoon. Hoitajat päivittävät sosiaalista mediaa kuvilla ja videoilla, jotta läheiset voivat seurata asiakkaiden elämää.

Ammattiryhmät ja yhteistyökumppanit:

Eri ammattiryhmät ja yhteistyökumppanit ovat tiiviisti mukana tukemassa asiakkaiden osallisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista. Jokaisella ammattiryhmällä on oma tärkeä roolinsa asiakkaiden hyvinvoinnin edistämisessä.

Omaohjaaja:

- Laatii ja päivittää asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa.
- Järjestää ja toteuttaa viikoittaiset omaohjaajahetket.
- Laatii kuukausiyhteenvedon asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja kuntoutumisesta.
- Tukee, ohjaa ja kannustaa asiakasta osallisuuteen, omatoimisuuteen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen.
- Informoi työryhmää asiakasta koskevista asioista ja sovitusta käytänteistä.

Ohjaaja:

- Vastaa asiakkaiden perushoidosta ja kuntouttavan työotteen toteuttamisesta arjessa.
- Arvioi asiakkaan voinnin muutoksia ja hoidon tarvetta.
- Tukee asiakkaan kuntoutusprosessia sekä toimintakyvyn ja elämänlaadun säilyttämistä.

- Ohjaa ja kannustaa asiakasta osallisuuteen ja omatoimisuuteen.
- Informoi työryhmää asiakasta koskevista asioista.

Sairaanhoitaja:

- Vastaa lääkehoidosta ja laboratorioseurannoista.
- Toteuttaa lääkärin antamat määräykset.
- Arvioi ja seuraa asiakkaan voimien muutoksia sekä hoidon tarvetta.
- Huolehtii asiakkaiden perushoidosta ja kuntouttavasta työotteesta.
- Tukee asiakkaan kuntoutusprosessia ja toimintakyvyn säilyttämistä.
- Informoi työryhmää asiakasta koskevista asioista.

Omainen/läheinen:

- Osallistuu asiakkaan arkeen asiakaskohtaisesti vaihtelevassa määrin.

Palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä käy vähintään kerran vuodessa tapaamassa asiakkaita ja käy läpi toteuttamissuunnitelman, RAI-arvioinnin sekä asiakkaan kuulumiset.

Fysioterapeutti pitää viikoittain jumppahetken.

Jalkahoitaja vierailee noin kahden kuukauden välein tai tarvittaessa.

Kampaaja vierailee noin kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa.

Seurakunnan työntekijä (diakoni) järjestää muutaman kerran vuodessa hartauden sekä tarvittaessa yksilötapaamisia.

Ulkopuoliset esiintyjät, kuten päiväkotiryhmät ja artistit käyvät muutaman kerran vuodessa viihdyttämässä asiakkaita.

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

Kodissamme asiakkaita kannustetaan aktiivisesti mukaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan, joka tukee niin fyysistä kuin henkistä hyvinvointia. Osallistuminen tapahtuu joko yksin, tai yhdessä muiden asiakkaiden kanssa. Kotimme viikko-ohjelma on aina näkyvillä ilmoitustaululla. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka huomioi yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Asiakkaillemme järjestetään päivittäin toimintaa, joka on kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää ja samalla mieltä virkistävää. Aamuisin luemme yhdessä päivän lehden ja keskustelemme ajankohtaisista uutisista, mikä herättää ajatuksia ja aktivoi kognitiivista toimintakykyä. Aamupäivisin ja iltapäivisin asiakkaat voivat ulkoilla, ja yksikkömme tilava takapiha tarjoaa mahdollisuuksia monenlaisiin ulkoaktiviteetteihin. Pihanhoito on suosittua, ja kaikki halukkaat voivat osallistua siihen. Lisäksi viikoittain järjestetään pidempiä ulkoiluretkiä.

Viikko-ohjelma sisältää monipuolisia iltapäiväaktiviteetteja, kuten musiikkivisoja, asukaskokouksia, tuolijumppaa ja bingoa. Aktiviteetteja muokataan asiakkaiden toiveiden mukaan, ja näin varmistamme, että toiminta on mielekästä ja innostavaa jokaiselle. Kodissamme on joka päivä nimetty virikevastaava, joka vastaa viriketoiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta.

Kodissamme vierailee säännöllisesti erilaisia ryhmiä, kuten päiväkotiryhmät ja eläinvieraat, jotka tuovat iloa ja vaihtelua asiakkaiden arkeen. Fysioterapeutti pitää viikoittain tuolijumppaa, ja ulkopuolisia retkiä järjestetään säännöllisesti asiakkaiden toiveiden mukaan. Kaikki toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, ja heidän toiveitaan kuunnellaan tarkasti.

Virkistys- ja ryhmätoimintojen, ulkoilun sekä osallisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Asukaskokouksissa keskustellaan asiakkaiden toiveista ja ideoista, ja niiden perusteella suunnitellaan tulevaa toimintaa. Asiakastytyväisyyskyselyt antavat arvokasta palautetta toiminnan kehittämiseksi ja varmistavat, että toimintamme vastaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden

toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Kotimme ruokahuollosta vastaa hoiva-avustajamme Päivi Huovila yhdessä yksikön johtajan kanssa. Lämmin lounas, esivalmistettu päivällinen ja päiväkahvin tarjoilut toimitetaan kotiimme Päivärinteen keittiöltä jokainen arkipäivä. Viikonlopun lounas ja päivällinen toimitetaan esivalmisteltuna loppuviikosta. Aamupalan ja iltapalan valmistuksesta vastaavat ohjaajat. Kodissamme järjestetään myös toiveruokapäiviä, jolloin asiakkaat saavat itse toivoa mitä ruokaa he haluaisivat syötävän.

Villa Häitilän ateria-ajat ovat seuraavat:

Aamupala kello 7-9

Lounas kello 11-12

Päiväkahvi kello 14

Päivällinen kello 16-17

Iltapala kello 18-19

Myöhäinen iltapala kello 21

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

6.9.2024. Kotimme henkilöstö on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti. Kotimme on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, joiden tehtävänä on huolehtia, että kodillamme on aina ajantasaisin tieto vallitsevista hygieniakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 16.9.2024

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

Villa Hätilässä on nimetty hygieniasta vastaava, jonka tehtävänä on yhdessä muun henkilökunnan kanssa huolehtia ja seurata asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Henkilöstö seuraa ja tarkastaa asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian, kuten peseytymisen, hampaiden harjauksen, kynsien ja hiusten hoidon. Jos asiakkaalle on vaikeuksia ylläpitää omaa hygieniaa, hygieniasta vastaava henkilö tai muu henkilöstö antaa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Tämä voi sisältää muistutuksia, fyysistä apua tai hygieniakäytäntöjen kertaamista. Hygieniavastaava varmistaa, että asiakkaat noudattavat kodillamme sovittuja hygieniakäytäntöjä, kuten säännöllinen käsien pesu, ja että henkilöstö ohjaa ja auttaa tarvittaessa asiakkaita näiden toteuttamisessa.

Hygieniavastaava pitää huolta siitä, että kotimme hygieniakäytännöt vastaavat ajantasaisia suosituksia ja ohjeistuksia. Hän antaa ohjeita henkilöstölle ja päivittää käytäntöjä esimerkiksi uusien tautien tai hygieniasuosittelujen myötä. Hygieniavastaava kouluttaa henkilökuntaa hygieniakäytännöistä. Tämä voi sisältää esimerkiksi koulutusta käsihygieniasta, asiakkaiden avustamisesta henkilökohtaisessa hygienian hoidossa, ja tarvittavien suojavälineiden käytössä. Tarvittaessa hygieniavastaava voi laatia yksilökohtaisia hygieniaohjeita asiakkaille, joiden hygieniassa on erityisiä haasteita.

Kodin henkilökunnalla on selkeät hygieniakäytännöt, joita hygieniasta vastaava henkilö valvoo ja edistää. Näitä ovat:

- Käsihygienia: Henkilöstön tulee noudattaa käsihygieniaohjeita ennen ja jälkeen asiakkaiden avustamisen. Tämä koskee myös asukkaiden ohjaamista käsihygieniaan esimerkiksi ruokailujen yhteydessä. Käsidesin kulutus tavoite on 0,8 litraa / 1 hoitopäivä. Kodillamme kuluu käsidesiä 0,82 litraa / 1 hoitopäivä.

- Työvälineiden ja tilojen puhtaus: Hygieniasta vastaava henkilö varmistaa, että kotimme tilat, kuten kylpyhuoneet, työvälineet ja hygieniavälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti. Lääkinnällisten laitteiden ja työvälineiden puhdistus aina käytön jälkeen asianmukaisilla puhdistusaineilla.

- Jätteen käsittely: Oikeaoppinen biojätteen ja muun jätteen käsittely on tärkeä osa kotimme hygieniaa.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asuinhuoneistojen siivous toteutetaan kerran viikossa / tarvittaessa useammin joko siivoajan, ohjaajan tai asiakkaan toimesta yhdessä tehden.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kotimme yleiset tilat siivotaan kerran viikossa siivoajan toimesta. Ylläpitosiivousta tehdään koko henkilökunnan toimesta.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja ohjaajien toimesta.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat ulkopuolinen palvelutuottaja, sekä oma hoiva-avustajamme. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaiden tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskansiossa. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtaus-palveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Mirja Kylmänen, mirja.kylmanen@omahame.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Viipurintien terveysasemalla on nimetty yhteys sairaanhoitaja kotimme asiakkaille.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kotimme päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalan päivystyksessä. Kodillamme on laadittu asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje. Työohje löytyy ohjaajien toimistosta.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään kotimme ohjeita-kansiossa. Lisäksi ohjeistus löytyy Attendon sisäisestä oppimisympäristöstä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja, joita ovat muun muassa vuorokausirytmä, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen ja sosiaalinen verkosto. Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Asiakaskohtaisesti painoa, verenpainetta ja tarvittaessa verensokeria sekä happisaturaatiota seurataan useammin lääkärin ohjeiden mukaisesti. Seurantaa toteuttaa vuorossa työskentelevät ohjaajat.

Klotsapiini-lääkityksellä olevilta asiakkailta otetaan verikokeet vähintään kerran kuukaudessa tai aina tarvittaessa. Sairaanhoitajat huolehtivat säännöllisesti otettavien verikokeiden ottamisesta ajankohtaisesti.

Kotimme ohjaajat arvioivat, seuraavat ja raportoivat asiakkaiden lääkityksen toteutumista ja vaikuttavuutta sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa olemme yhteydessä yhteys­sairaanhoitajaan tai lääkäriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden ja sairaanhoidosta vastaa kotimme sairaanhoitajat Maria Nurminen ja Laura Lindroos.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on Viranomaiskansiossa.
nähtävillä:

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 21.10.2023

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Asiakkaiden hoidosta vastaava lääkäri.

Rajattu lääkevarasto

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

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

TAI

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

TAI

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa aktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Asiakkaiden vieraillessa talon ulkopuolella, on mukana pääsääntöisesti aina saattaja eli yksi kotimme ohjaajista. Jos asiakkaan mukana ei ole saattajaa, tai asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä 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 asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta, sekä uhka- ja vaaratilannekoulutusta käytännön harjoituksineen. Ylläpidämme ensiapuvalmiutta ostamalla koulutuksia aina tarvittaessa. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä

poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä. Kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Jari Lehtonen, jari.lehtonen@attendo.fi, 040 3502668.

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

Table

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	10.9.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	12.10.2023
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	4.10.2024
Palotarkastus on toteutunut:	27.10.2022

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,52 tt/asiakas + välillinen työ
- Kodin esihenkilö on Henri Hirvikunnas, joka on koulutukseltaan Liikunnanohjaaja AMK
- Kodillamme on 15 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 2 sairaanhoitajaa
- 1 Liikunnanohjaaja AMK
- 5 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- keikkalaisina sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Ohjaaja kaksi, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastaullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Siistijä tiistaina ja keskiviikkona klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja kaksi klo 12.50–20.30 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastaullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 12.50–20.30 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.15–7.15 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja kaksi klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–14.40 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja kaksi klo 12.50–20.30 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 12.50–20.30 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kotimme työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, läikehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii yksikerroksisessa palveluasumista varten rakennetussa esteettömässä rakennuksessa. Kodissamme on 15 asuinhuonesitoa. Koti jakautuu kolmeen viiden hengen soluun. Kahdessa solussa on omat oleskelutilat. Ruokailutila on kaikille yhteinen. Toisen oleskelutilan yhteydessä on myös keittiö- ja ruokailutilat.

Yhteiset tilat ovat esteettömät ja avarat. Jokaisesta solusta on käynti aidatulle ja suojaisalle sisäpihalle. Kodissamme on myös esteetön sauna ja pesuhuone sekä kodinhoitohuone, jossa on kaksi pyykinpesukonetta ja kuivausrumpua.

Esteettömissä asiakashuoneissa on 25 neliötä ja oma WC- kylpyhuone. Kylpyhuoneissa on valmiina kiinteät, korkeussäädettävät suihkutuolit ja tukikahvat. Myös lavuaarin korkeus on säädettävissä asiakkaan tarpeen mukaisesti. Kylpyhuoneiden valaistus toimii automaattisella liiketunnistimella. Asiakas kalustaa itse oman kotinsa, tarvittaessa henkilökunta avustaa kalustamisessa.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on ollut arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä sekä hoitotyön asiantuntijoita. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asiakashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista ja kylpyhuoneissa on otettu huomioon sekä asiakkaan että työntekijän ergonomia.

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähetyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor service management, jonka yhteystiedot löytyvät www.Coor.fi

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kodillamme on käytössä turvanappihälytysjärjestelmä SOL-vartijapalveluun. Järjestelmä testataan viikoittain vuorossa olevan ohjaajan toimesta. SOL- vartijapalvelu vastaa hälytysjärjestelmän huollosta

Lääkehuoneeseen on oma sähköinen avain, lääkehuoneen käytöstä on kulunvalvonta.

Ulko-ovet lukitaan iltaisin klo 22. Pääsisäänkäynnin ulko-ovessa on sähkölukko. Ulko-oven vieressä on ovikello ja kodin puhelinnumero. Pääsisäänkäynnin ovesta on liiketunnistin, joka ilmoittaa, kun ovesta kuljetaan

Kodissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

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

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

Kodillamme on käytössä Tunstall hoitajakutsujärjestelmä.

- Asukkaille on tarvittaessa käytössä hälytysranneke, josta lähtee kutsu henkilökunnalle
- Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan
- hoitajakutsujärjestelmä testataan säännöllisesti
- Hälytysrannekkeet toimivat pattereilla ja ne hälyttävät pattereiden kestoajat loppuessa
- Järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima
- Järjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy.fi, huolto@tunstall.com. Soittoaika arkisin 8.00-16.00 Puhelin 0100 840 80. Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta vastaa kotimme johtaja Henri Hirvikunnas, henri.hirvikunnas@attendo.fi, 044 4944819.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet.

Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä

vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheyden sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme tietoja mukaan lukien tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla. Kodissamme käytettäviä terveydenhuollon laitteita ovat:

- Verenpainemittari
- Happisaturaatiomittari
- Pika CRP laite
- Alkometri
- Kuumemittari
- Verensokerimittari
- Pyörätuoli
- Rollaattori
- Hoitosänky
- Henkilönosturi
- Istumavaaka

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laura Lindroos, 0444944823, laura.lindroos@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. Asiakastietojärjestelmään kirjataan päivittäin palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Jokainen työntekijä käy VALO:sta Laadukas kirjaaminen-kurssin, jotta kirjaaminen on rakenteista, yhdenmukaista ja laadukasta. Jos asiakastietojärjestelmä on työntekijälle uusi, käy hän ensin VALO:sta Hilikka videot ja ohjeet –kurssin, jotta osaa järjestelmää käyttää.

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?

Henkilökunta ja avustava henkilökunta kirjaavat asiakkaiden tilaan, tutkimuksiin ja hoitotoimiin liittyviä asioita päivittäin sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Kirjauksia tehdään joka vuorossa. VALO:n koulutukset ja hyvä perehdytys varmistavat asianmukaisen kirjaustavan. Jokainen työntekijä on vastuussa kirjauksistaan ja niiden ajantasaisuudesta. Päivittävät kirjaukset tehdään viimeistään vuoron lopussa, mutta esimerkiksi poikkeamatilanteet, rajoitukset ja lääkityshuomiot tulee kirjata viipymättä asiakastietojärjestelmään.

Oman työn johtamisella pystytään vaikuttamaan suuresti kirjaamisajankohtaan, koska kotimme arki on melko tasainen. Esimerkiksi ennen lounasta on mahdollista kirjata aamun hoitotoimet ja aktiviteetit. Riittävät kirjaamisvälineet mahdollistavat kirjaamisen mihin aikaan vain. Asiakkaita osallistetaan kirjaamishetkiin aina mahdollisuuksien mukaan. Kotimme Hilikka-vastaava tekee viikoittain kirjaamisen omavalvontaa, joka käydään läpi viikkopalaverissa.

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.

Kotimme tietosuojaseloste on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotimme esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. 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: 18.9.2024

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 tietoturvasuunnitelman ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä**
- Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asiakkaiden viihtyvyyden lisääminen ja ylläpitäminen. Hyvä omahoitajasuhde	Asiakkaiden toiveiden toteuttaminen. Säännölliset asiakashetket.	Vuosi 2024.	Koko henkilöstö.	Olemme pitäneet säännöllisiä asiakashetkiä. Asiakkaiden toiveet on otettu huomioon muun muassa järjestämällä retkiä, leipomalla ja pitämällä toive ruokapäiviä.	
LÄHEISKOKEMUS	Ylläpitää ja lisää hyvää läheiskokemusta.	Säännölliset läheiskontaktit. Laadukas läheisyhteistyö.	Vuosi 2024.	Koko Henkilöstö.	Olemme olleet säännöllisesti yhteydessä läheisiin. Yhteistyö on ollut laadukasta.	
HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Ylläpitää ja lisää hyvää henkilöstökokemusta.	Laadukas perehdytys. Viikoittaiset positiivisten	Vuosi 2024.	Koko henkilöstö.	Uudet työntekijät on perehdytetty laadukkaasti.	

	Hyvinvoiva työyhteisö.	asioiden kerho. Säännölliset palaveri viikoittain. Säännöllinen työnohjaus. Järjestetään työhyvinvointipäiviä. Muistetaan kiittää ja kannustaa toisia.			Viikkopalaverien yhteydessä on pidetty positiivisten asioiden kerho. Palaverit ovat toteutuneet säännöllisesti. Työnohjauksia on pidetty kuukausittain. Työhyvinvointipäivä pidettiin keväällä. Työyhteisö on muistanut kiittää ja kannustaa toinen toistaan.	
--	------------------------	--	--	--	---	--

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Kaatuminen	2	3	3	Hankitaan asiakkaille tarvittavat apuvälineet ennakoitavasti, huolehditaan esteetön kulku (myös	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Asiakkaille hankittu apuvälineitä tarpeen mukaan. Ympäristö pidetty esteettömänä.	

				asiakkaide n huoneissa)				
Tapaturma	2	2	3	Arvioidaan turvallisuus stekijöitä jatkuvasti, huolehditan tarvittavista apuvälineistä ja huolletaan ne säännöllisesti tai- ja tarvittaessa	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Apuvälineet huollettu säännöllisesti. Turvallisuutta arvioitu säännöllisen väliajoin	
Katoaminen/karkaaminen	2	2	3	Sähköinen kulun valvonta, a siakkaiden seuranta, asiakkaide n terveydentilan seuranta.	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Seurattu a siakkaiden terveydentilasta tilaa.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Työympäristö: Liukastuminen /kompastuminen	3	3	3	Piha-alueen parempi hoito -> ollaan yhteydessä huoltoyhtiön. Vain ulkokengillä ulos (roskia ei viedä)	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Piha-alueet pidetty siistinä ja esteettöminä. Ulkoillessa käytetty ulkokenkiä. Huoneet pidetty siisteinä ja	

				sisäkengissä) Tavaroide n siivoami nen asukashuo neista.			esteettömi nä.	
Biologiset vaaratekijät: tartuntava ara	3	3	3	Normaalie n varotoimi en lisäksi infe ktioaikoina tehostettu siivous.	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Normaalej a varotoimia noudatettu . Siivoukset tehty sään nöllisesti.	
Fyysinen k uormittumi nen: Käsin tehtävät nostot, siirrot tai taakan kantelu	2	2	2	Hyvä ergo nomia, käytetään olemassa olevia apuvälineit ä nostoihin /siirtoihin. Koulutus	Koko vuosi 2024	Koko henkilöstö	Hyvää erg onomiaa noudatettu . Nostot kahden ohjaajan avuin. Tar vittaessa käytetty kodin henkilönos turia.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	43	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	60	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi	-	Ei auditoitu	Ei auditoitu	Ei auditoitu	
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehitysohde, % • Poikkeama, % • Vakava poikkeama, % 	-	Ei auditoitu		Ei auditoitu	
Lääkepoikkeamat, kpl	1	Poikkeamien määrä: 0	Poikkeamien määrä: 0	Poikkeamien määrä: 1. Kehityskohdeksi noussut lääkkeidenjakotilanteen rauhoittaminen. Keskusteltu yhdessä keinoista lääkkeidenjako tilanteen rauhoittamiseen. Sovittu yhdessä lääkkeidenjakotilanteen niin, että ruoka ja lääkkeet jaetaan yksitellen asiakas	

				kerrallaan. Näin riski lääkkeiden siitä, että asiakas saa väärät lääkkeet pienenty.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Kaikilla asiakkailla on ajantasainen palvelun toteuttamissuunnitelma.	Kaikilla asiakkailla on ajantasainen palvelun toteuttamissuunnitelma.	Kaikilla asiakkailla on ajantasainen palvelun toteuttamissuunnitelma.	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

4.11.2024

Allekirjoitus

Henri Hirvikunnas