



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 Lastensuojelupalvelut Oy

Y-tunnus 2208132-3

Hyvinvointialue Pirha

Kunnan/kuntayhtymän nimi Hämeenkyrön kunta

Lastensuojeluyksikkö

Nimi Attendo Vilppo

Katuosoite Opintie 5

Postinumero 39100

Postitoimipaikka Hämeenkyrö

Esihenkilö Anu Suomilammi

Puhelin 044 4943299

Sähköposti anu.suomilammi@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen lastensuojelun sijaishuollon erityisyksikkö. 7 paikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

15.10.2008, Muutoslupa myönnetty 24.10.2018

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittava yksikkö

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

15.10.2008

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Kiinteistöhuoltopalvelut: Kiinteistöhuolto Ylinen sekä Kyrön kiinteistötekniikka Oy

Turvapalvelut: Securitas Oy.

Jätehuolto: Pirkanmaan jätehuolto

Toimisto, hoito- ja siivoustarvikkeet, Pamark

Lääkkeet, Hämeenkyrön Apteekki

Ruoka tilaukset, Meira Nova ja S-ryhmän kaupat

Bensa, Neste tai ABC-asemat

Työnohjaus Ville Salonen Step by step

Työnohjaus esimies Minna Heikkilä

Alihankinta palveluntuottajilta ei ole kysytty omavalvontasuunnitelmaa

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 yksikön arjessa säännöllisesti henkilöstön ja kasvatusjohtajan toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi kasvatusjohtajalle, 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

Omaavalvonnän suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena yksikkömme asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavalvontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan Yksikössämme oikealla tavalla.

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

Yksikkömme omaavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kasvatusjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalvonnän vuosikellon mukaisesti. Kasvatusjohtaja johtaa ja vastaa omaavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös lapset ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalvonnän suunnitteluun. Yksikössömme tehdään lasten kanssa omaavalvontasuunnitelman liitteenä oleva hyvän kohtelun suunnitelma, jota päivitetään lasten kanssa yhdessä säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Kuka vastaa omaavalvonnän suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Anu Suomilammi
anu.suomilammi@attendo.fi
p.044 4943299

Omaavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavalvonnän vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikkömme kuukausipalaverieissa. Omaavalvontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla internetsivuilla sekä kotimme eteisessä olevassa kansiossa.

Laadittu pvm. 4.1.2025

Tarkistettu pvm. 28.3.2025

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.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Perhehoitolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveydenhuoltolaki

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Vilpon kantava periaate ja arvo kaikissa tapauksissa on lapsen etu. Toimintaympäristöömme vaikuttaa lain säätely sekä muut tuottamiimme palveluihin ja niiden laatuun vaikuttavat seikat. Meidän tulee noudattaa näistä kulloinkin sitä, mikä asettaa korkeimman/tiukimman tason. Koko toimintamme perustuu omavalvonnalle. Lasten etu on määritelty Suomen lainsäädännössä: lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 1 §:ssä, lastensuojelulain 4 §:ssä sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/2000).

Lapsen edun tulee olla keskeinen arviointiperuste kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä. Lapsen etua tulee arvioida jatkuvasti eri tilanteissa, sekä lapsen asuessa kotona että ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Lapsen etua arvioidaan sen mukaan, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle

Tavoitteenamme on turvata seitsemälle lapselle laadukas ja itsenäinen elämänkaari hoitosuhteen päättymiseen saakka. Attendo Vilpon asiakasryhmä on vaativaa laitoshoidon tarvitsevat 7–17-vuotiaat lapset, jotka tarvitsevat kuntouttavaa sijoitusta tai kriisijaksoa.

Lapsi voi olla sijoitettuna Vilppoon kiireellisesti, avohuollon tukitoimin tai huostaanotettuna. Attendo Vilpon erityisosaamisalueita ovat lapsi- ja nuorisopsykiatrien osaaminen sekä neuropsykiatrisen työn tuntemus sekä monikulttuurinen työ.

Hoivaa, hoitoa ja palveluja tuotetaan yksilöllisesti, asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Lapselle laaditaan yhdessä omaohjaajan, vanhempien sekä asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka on ohjaavana elementtinä hoito- ja kasvatustyössä. Tätä arvioidaan yhdessä lapsen kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Päämääränä on asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tasoilla (fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen elämä).

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asiakkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys – Mielekäs ja toiminnallinen arki, osallisuus.
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen. Työskentelemme tunneperusteisella työotteella.
- Toimiva, avoin ja rehellinen yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa.

Työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit luovat turvallisen toimintaympäristön niin lapsille kuin työntekijöille. Seuraamme koko ajan vaaratilanteisiin liittyviä tekijöitä ja kehitämme niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

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. Luomme toivon tulevaisuuteen.

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 oman näköistä, täyttävää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita. Kohtaamme tasavertaisena.

Vilpon toimintaperiaatteet ja arvot näkyvät siten, että tuemme asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämäänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Uskomme, että dialogisuus lisää osallisuutta ja osallisuus lisää vaikuttavuutta ja hyvinvointia. Työyhteisömme on sitoutunut ja halukas tekemään asioita Vilpon tavalla.

Työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Osaava henkilökunta sekä riittävät resurssit luovat turvallisen toimintaympäristön niin lapsille kuin työntekijöille. Seuraamme koko ajan vaaratilanteisiin liittyviä tekijöitä ja kehitämme niiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja.

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

Vilppon arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi ja sisällöllisesti avataan henkilöstön kanssa. Kuvannamme miten nämä arvot konkreettisesti näkyvät arjessamme. Vilppossa toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävä on yhdessä Vilppon johtajan kanssa arvojen ja myönteisen asiakaskokemuksen merkityksen jalkauttaminen Vilppoon. ASKO-valmentaja ja Vilppon johtaja varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme dialogisuuden ja hyvän työilmapiirin. ASKO ohjelman tarkoituksena on parantaa henkilökunnan kommunikaatiota ja varmistaa hyvä yhteydenpito ja arvostava kohtaaminen asiakkaidemme läheisten kanssa.

ASKO-valmentaja osallistuu vuosittaisiin koulutuksiin ASKO-ohjelman teemoista ja vie teemat yksikköön. ASKO-keskustelut pidetään neljä kertaa vuodessa ja yksi keskusteluista on karttakeskustelu, joka on kestoaltaan pidempi tapaaminen, jossa työryhmä pohtii asiakkaiden arvostavaa kohtaamista, vastuunottamista omasta työstä ja palautteen vastaanottamista ja rakentavaa palautteen antamista.

Koska ASKO-ohjelmassa on kantavat perusteemat, joiden hallitseminen ja sisäistäminen on välttämätöntä, ASKO-valmentaja käy nämä läpi erikseen uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksen yhteydessä. Mikäli uusia työntekijöitä on perehdytyksessä useampia, he käyvät karttakeskustelun myös keskenään kokonaisuudessa läpi. ASKO-teemat liittyvät arvostaviin kohtaamisiin, 100% vastuuseen ja palautteen vastaanottamiseen.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea ● Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttää elämää.	Todennettua hyvinvointia ● Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta ● Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	Jatkuvaa kehittymistä ● Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.
--	--	--	--

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa

kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään 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 yksikkömme työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

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

Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa, että yksikön henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Yksikön johtajan sijaistus-ohje
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- Rajoittamistoimenpiteet ja rajoitustoimenpiteiden delegointisääntö
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikkömme 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 yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisen 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. Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 11.02.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.12.2024, päivitys 11.2.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- * Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta, mutta myös paperiversiona toimistossa olevassa perehdytyskansiossa. Poikkeaman havaitsija tallentaa laatimansa poikkeaman N-asemalle, josta se on käsittelyä varten löydettävissä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiin tuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta.
- * Vastaavan ohjaajan tai johtajan toimesta poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työryhmän kanssa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä työryhmäpäivien yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin viikoittaisessa viikkopalaverissa, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Kodin poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa myös johtoryhmässä. Vastuu sairaanhoitaja käsittelee lääkelpoikkeamat.
- * Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään.
- * Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme johtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- * Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa.
- * Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- * Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- * Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi.

Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille

- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohton ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Muutoksista tiedotetaan kodin henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmä Nappulan viestikansiossa, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kodin palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään kodissamme säännöllisesti, kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot tulostetaan aina ohjaajien työpöydälle, josta se on luettavissa sekä allekirjoituksella luetuksi kuitattavana. Muistiot Nappulassa Työryhmäpalaveri-viestikansiossa sähköisenä versiona. Tarvittaessa järjestämme lisäperehdytystä, jotta vastaavanlaisia poikkeamia ei syntyisi.

Lapsille tiedottaminen tapahtuu lasten palaverissa, joka järjestetään kerran viikossa. Tarvittaessa omaisille /läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajan sopimusyhteyshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatu- poikkeamista Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle valvonta.lapsiperheet@pirha.fi ja lastensuojelun sijaishuollon vastuu-alue johtaja hanna.harju-virtanen@pirha.fi

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Miten asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Lapsen muutettua Vilppoon omaohjaaja tekee lapselle alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän aikana. Huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Ohjaajat työskentelevät lapsen kanssa tiiviisti käyttäen eri menetelmiä. Käytössämme olevan toimintakykymittarin avulla pyritään kartoittamaan yhdessä lapsen kanssa hänen tarpeitaan, haasteitaan, vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja lapsen välistä keskustelua. Toimintakykymittaria voidaan käyttää myös huoltajien kanssa.

Sijoituksen alkuvaiheessa pyritään mahdollisimman nopeasti järjestämään asiakassuunnitelmanneuvottelu, jonka koolle kutsujana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Neuvotteluun osallistuvat lapsi ja huoltajat/vanhemmat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja kotimme edustajat, yleensä lapsen omaohjaaja sekä kasvatusjohtaja. Tarvittaessa mukaan voidaan osallistujien tarpeen ja arvion mukaan kutsua myös koulun, perhepalvelukeskuksen, lasten- tai nuorten psykiatrian tms. edustaja.

Tulovaiheessa arvioidaan välittömän hoidon ja terveystarkastuksen sekä rajoittamispäätösten välttämättömyys yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa. Heti tulovaiheessa tilataan Hämeenkyrön terveyskeskuksesta poikkeuksetta tulotarkastus aika, tulotarkastus tehdään kaikille kotiimme sijoitettaville lapsille.

Lasta rohkaistaan esittämään neuvotteluissa omat mielipiteensä asiallisesti ja perustellusti. Omaohjaajat käyvät ennen neuvottelua keskusteluja lapsen kanssa, jotta lapsen tarpeet ja tavoitteet saataisiin kartoitettua. Omaohjaajat kirjaavat ylös lapselle tärkeitä asiat, joista neuvottelussa tulee keskustella ja tarvittaessa nostaa näitä asioita esiin, mikäli se on lapselle liian vaikeaa. Ennen neuvottelua omaohjaaja sopii lapsen kanssa siitä, millä tavalla ja mitä asioita lapsi toivoo omaohjaajan ottavan esiin. Useimmiten sosiaalityöntekijä tapaa lasta ennen neuvottelua tai soittavat lapselle kuullakseen lapsen mielipiteen tilanteista. Myös lapsen läheisten näkemykset ja ehdotukset sekä toiveet huomioidaan mietittäessä lapselle sopivaa palvelumuotoa. Lapselle tuodaan aina esiin mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän kanssa kaksin ilman huoltajan tai henkilökunnan läsnäoloa, jotta lapsi tarvittaessa voi kertoa asioista tarvitsematta miettiä kenenkään reaktioita. Lapselle tuodaan aina esiin se, että hänellä on täysi oikeus esittää myös arvostelua kodistamme ja henkilökunnasta. Lapsille annetaan aina sosiaalityöntekijän yhteystiedot.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen kirjallisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen palveluntarve, sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä toimittaa lapsen kappaleen Vilppoon, jossa omaohjaaja käy suunnitelman läpi lapsen kanssa ja varmistaa, että lapsi ymmärtää suunnitelman sisällön. Lapsi voi tuolloin myös ilmaista, mikäli kokee, ettei suunnitelma vastaa hänen tarpeitaan tai sen sisältö ei vastaa asiakassuunnitelmassa sovittua. Mahdolliset virheet ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle, joka korjaa ne. Alkuperäinen asiakassuunnitelma säilytetään lapsen virallisessa kansiossa, jotta kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua suunnitelman sisältöön sekä käyttää sitä työvälineenä. Tämä on tallennettuna myös Nappulassa. Omaohjaajalla on vastuu huolehtia siitä, että asiakassuunnitelman sisältö on riittävästi työryhmän tiedossa ja, että työryhmä toimii asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla esim. kotiharjoittelujen sekä lomien suhteen. Asiakassuunnitelmanneuvotteluja järjestetään sijoituspäätöksestä ja tarpeesta riippuen 1–6 kuukauden välein. Asiakassuunnitelma on järjestettävä vähintään kerran vuodessa.

Asiakassuunnitelman jälkeen lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka perustuu lastensuojelulain 30 §:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä lapsen arjessa saatuun tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1 kk kuluessa lapsen muuttamisesta Vilppoon. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet ja allergiat, ruokavalio, lääkitykset, diagnoosit, verkostot, edellisen hoitopaikan tai perheen haastattelut, mahdolliset mittarit tms.).

Omaohjaajan tärkein tehtävä on luoda luottamussuhde lapseen ja tutustua tähän mahdollisimman hyvin sekä

tätä kautta selvittää lapsen tilanne ja tarpeet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa Vilpon johtaja sekä omaohjaajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen, perheen, johtajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan heidän näkemyksestään lapsen tuen tarpeesta ja siihen on kirjattava, mikäli jollakulla on eriäviä mielipiteitä sen sisällöstä. Omaohjaaja käy myös aina valmiin hoito- ja kasvatussuunnitelman läpi lapsen kanssa, jotta lapsi olisi selvillä tavoitteista ja keinoista ja pystyisi itsekin niihin sitoutumaan. Suunnitelma lähetetään asianosaisille 2 viikon kuluessa edellisestä asiakassuunnitelmanneuvottelusta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, yhteistyötahojen (esim. koulu, terveydenhoito sekä lasten tai nuorten psykiatria) arvioiden ja omaohjaajakeskustelujen avulla. Jokaisen uuden hoito- ja kasvatussuunnitelman teon yhteydessä on arvioitava edellisen suunnitelman tavoitteisiin pääseminen tai toteutuminen ja mikäli tavoitteisiin ei ole päästy, analysoitava, miksi. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan omaohjaajien toimesta kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Kaikkien rajoituspäätösten yhteydessä myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaa on päivitettävä ja arvioitava rajoituspäätöksen vaikutusta suunnitelmaan. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat omaohjaajat yhdessä kasvatusjohtajan kanssa. Vilpon koko henkilökunta perehtyy silti kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, koska ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa. Omaohjaajat varmistavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ovat koko henkilökunnan tiedossa, sillä ne ohjaavat työskentelyä. Omaohjaaja myös omaohjaajakeskusteluissa säännöllisesti muistuttelee lapselle suunnitelman tavoitteista ja arvioi niiden toteutumista yhdessä lapsen kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen yksikkömme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta Vilpon muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanaavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman päivitettyjä tavoitteita voidaan käydä läpi esimerkiksi työryhmäpäivän aikana, tällöin omaohjaajat voivat myös vastata mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin.

Vilpon henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä sekä tulostettuna lapsen virallisessa kansiossa.

Asiakkaan kohtelu

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

Vilpon arki rakentuu pitkälti lasten yksilöllisten tarpeiden varaan, ja ikä- ja kehitystason huomioiminen on keskeinen osa kasvatustyötä. Jokainen lapsi on ainutlaatuinen, ja heidän tarpeensa vaihtelevat iän, kehitysvaiheen ja elämänhistoriansa mukaisesti. Vilpon tavoitteena on tarjota turvallinen ja kasvua tukeva ympäristö, jossa lapsen yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Lapsille annetaan ikään ja kehitystasoon sopivia tehtäviä, kuten osallistumista kodinhoitoon tai ruoanlaittoon. Nuoremmat lapset voivat harjoitella pieniä tehtäviä, kuten oman lelu-alueensa siistimistä, kun taas vanhemmille lapsille voidaan antaa vastuullisempia rooleja, kuten keittiötoissa avustaminen.

Jokainen lapsi tarvitsee yksilöllistä tukea kasvaakseen ja kehittyäkseen omien edellytystensä mukaisesti. Vilpossa huomioidaan lasten kehitystarpeet ja tarjotaan mahdollisuuksia harjoitella uusia taitoja. Sosiaalisten taitojen, itsesäätelyn ja arjenhallinnan opettelu on osa jokapäiväistä kasvatustyötä. Mikäli lapsella on erityistarpeita, näihin vastataan yhteistyössä terapeutin, erityisopettajan tai muiden asiantuntijoiden kanssa. Tavoitteena on luoda jokaiselle lapselle kasvua ja kehitystä tukeva polku.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lasten itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen

toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja pari, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin lapsen yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten yksikössänne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämis- ja perusoikeuksiin liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Vilpon hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu kodin Hyvän kohtelun suunnitelmaan.

Vilpon hoitofilosofiana on, että toimintaa ei ohjata ylhäältä alaspäin vaan kaikki pääsevät osallistumaan päätöksentekoon silloin kun se on mahdollista. Lapsia ohjataan siten, että kaikilla on oikeus päättää itseään koskevista asioista tai tulla kuulluksi. Lisäksi pyritään opettamaan, että kaikilla, joilla on oikeuksia, on myös velvollisuuksia ja on tärkeä opetella kantamaan vastuuta omista päätöksistään. Itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan tarkoita heitteillejättöä vaan lapsi saa harjoitella päätöksentekoa turvallisesti aikuisen tukemana ja siihen saa tukea. Lapsilla on oikeus erehtyä ja oppia omista virheistä.

Lapsen ja heidän vanhempien kulttuurisia taustoja ja uskonnollisia vakaumuksia kunnioitetaan. Lapsia tuetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Lapsen ruokavalio huomioidaan yksilöllisesti, huomioon otetaan kulttuurinen tausta ja uskonnollisuus monipuolista ravintoa unohtamatta.

Lapsella on oikeus valita itselleen mieluisa harrastus, jonka etsinnässä avustaa omaohjaaja ja muu Vilpon henkilökunta. Henkilökunta tarjoaa lapselle erilaisia vaihtoehtoja ja ehdotuksia harrastamiseen. Kiinnitetään huomiota jo mahdollisesti olemassa oleviin harrastuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin. Henkilökunta toteuttaa harrastuksissa käymisen ja tarvittaessa avustaa harrastukseen sitoutumisessa. Lapsen edun mukaisia ja hänen kehitystään edistäviä ystävyyssuhteita tuetaan ja ystävät saavat käydä sovitusti vierailmassa Vilpossa sekä mahdollistetaan lasten vierailut ystävien luona. Lapsella on oma puhelin käytössään, jonka lakiin perustuvaa puhelinsalausta noudatetaan Vilpossa.

Omaohjaajat käyvät lasten kanssa läpi tulevien neuvottelujen kuten esimerkiksi asiakassuunnitelmien sisällöt etukäteen, jotta omaohjaaja voi tarvittaessa neuvottelussa edustaa lasta, jos tämä kokee haastavaksi kertoa näkemyksiään monen aikuisen läsnä ollessa. Attendo Vilpossa henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta hyvään kohtaamiseen liittyen.

Mikäli itsemääräämisoikeutta tai osallistumista joudutaan rajaamaan tai niihin muuten puuttumaan, kirjataan tehty rajaukset lapsen asiakastietoihin ja niistä tehdään tarvittavat päätökset. Puuttumiseen tulee myös aina olla selkeä lastensuojelulakiin pohjautuva peruste eikä muita lievempiä keinoja ole sillä hetkellä käytettävissä. Lapselle ja hänen huoltajalleen annetaan aina viipymättä tieto päätösten tai rajoitusten sisällöstä, niiden perusteista ja käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista ymmärrettävässä muodossa ja lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Vilpon henkilökunta kannustaa ja tukee lasta pitämään yhteyttä hänen asioistansa vastaavaan sosiaalityöntekijään sekä toivottaa sosiaalityöntekijän aina tervetulleeksi Vilppoon tapaamaan lasta.

Vilpon arjen toiminta lasten kanssa perustuu normaalin arjen elämiseen turvallisessa/välittävässä kasvuympäristössä selkeissä säännöissä ja rajoissa. Henkilökunnan koulutus ja ohjaus ovat oleellisessa osassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ehkäisemisessä. Pidämme tärkeänä, että lapsella on voimassa oleva asiakassuunnitelma, joka ohjaa henkilökunnan tekemää yksilöllistä lapsityötä. Lapset ovat osallisena ja voivat vaikuttaa omaan elämäänsä, koska he ovat parhaita oman elämänsä asiantuntijoita. Lapsille luo turvallisuutta ja mielekkyyttä arjessa se, että heillä on omat tulevaisuuden tavoitteet, suunnitelmat sekä unelmat. Näistä asioista keskustellaan lähes päivittäin arjessa ja niihin palataan syvemmin viikoittaisissa omaohjaajakeskusteluissa.

Henkilökunta pyrkii avoimeen, rehelliseen vuorovaikutukseen lasten kanssa sekä toimimaan ohjaavasti sekä ennaltaehkäisevästi sekä aktiivisesti seuraavat lasten käyttäytymistä/toimia sekä tarvittaessa ohjaavat lasta hänelle asetettuihin sääntöihin ja rajoihin, joihin lapsi itse on sitoutunut. Lapsille tuodaan sijoituksen aikana esiin keskustelujen avulla, että jokaisella ihmisellä on oikeuksia mutta myös velvollisuuksia ja yhteiskunnan lakeja ja sääntöjä tulee noudattaa. Vilpossa ajatellaan, että kasvatuksellisten rajojen tarkoituksena on kasvattaa lasta, ei rangaista.

Lapset elävät yhdessä ohjaajien kanssa arkea, jolloin he ovat osallisena siihen niin yksilönä kuin yhteisönjäsenenä. Lasten tarpeet muuttuvat samoin heidän elämäntilanteensa. Lapset saavat tuoda esiin omia tarpeitaan sekä mielipiteitään ja niihin pyritään ohjaajien taholta vastaamaan mahdollisimman nopeasti, suunnitellusti ja lapsen edun mukaisesti. Tarvittaessa asioista keskustellaan lapsen vanhempien kanssa sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Ohjaajat ottavat vastaan päivittäin mutta myös Nuorten palaverissa viikoittain palautetta, jota lapset toiminnasta antavat. Palautteen pohjalta ohjaajat muokkaavat omaa työtään tai arkea siten, että lapset kokevat myös tulleen kuulluksi. Lapsilta on kerätty kirjallisesti sekä suullisesti tietoa siitä, miten he kokevat tai mitä heille tarkoittaa hyvä kohtelu. Tiedot on kirjattu ylös nuorten palaveri muistioon ja niiden pohjalta on tehty myös Vilppoon Hyvän kohtelun huoneentaulu. Hyvän kohtelun taulua ja suunnitelmaa uudistetaan vuosittain, tarvittaessa lisätään ja muokataan asioita lasten ehdotusten mukaan.

Vilpon hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu kodin Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä.

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

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät periaatteet perustuvat lastensuojelulakiin sekä lapsen perusoikeuksiin. Käytämme rajoitustoimenpiteitä harkiten tilanteissa, joissa lapsi vaarantaa itsensä tai ympäristönsä. Vilpon henkilökunta on perehdytetty itsemääräämisoikeuden periaatteisiin ja rajoitustoimenpiteiden käytänteisiin. Kiinnipitojen varalta henkilökunta on koulutettu Mapa-koulutuksella ja aina ensin tilanne pyritään rauhoittamaan keskustellen ja kuunnellen. Henkilökunta on käynyt Tapio Rädyn rajoituspäätöskoulutuksen 18.9.2024. Keskustelemme työryhmässä säännöllisesti rajoituspäätöksistä niiden lainmukaisuuksista ja ennen kaikkea pyrimme löytämään ne keinot joilla ennaltaehkäisemme rajoitustoimien käyttöä

Rajoitustoimenpiteisiin kuuluva päätöksenteko ja kirjaaminen tehdään lastensuojelulain mukaisesti Nappula-järjestelmään. Päätökset lähetetään sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Poikkeuksena kiinnipito, josta tehdään kirjallinen selvitys Attendo kodin johtajalle ja johtaja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lisäksi omaohjaajat käyvät tilanteen läpi keskustellen lapsen ja huoltajien kanssa. Rajoituksen lapsikohtainen arvio lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan sekä yhteisö- että yksilötasolla, tapahtumat käsitellään lapsen sekä tarvittaessa myös lapsiryhmän kanssa. Yhdessä pyritään löytämään hyväksyttäviä toimintamalleja ongelmatilanteisiin tulevaisuutta ajatellen. Näitä toimintamalleja harjoitellaan kaiken aikaa arjessa aikuisjohtoisesti. Työyhteisön kesken rajoitustoimenpiteistä keskustellaan palaverissa ja työnohjauksessa. Tarvittaessa sovitaan yhteisiä toimintamalleja. Lapsen kanssa keskustellaan rajoituspäätökseen johtaneesta tilanteesta ja yhdessä pohditaan, kuinka rajoituksia voisi vastaisuudessa välttää ja ennaltaehkäistä. N- asemalla on tarkempi ohjeistus lapsen itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä ja delegointisäännöstä.

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

Kodissamme on delegointisääntö, joka löytyy johtajan laatimana sekä allekirjoittamana ohjaajien toimiston kaapinovesta. Säännössä määritellään kehen ja kuka saa asettaa lastensuojelulain mukaisia rajoituksia. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun

- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen

Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuna avohuollon tukitoimena.

Päätös pohjautuu johtajan sekä henkilökunnan arvioon rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta /välttämättömyydestä. Rajoitustoimenpiteen välttämättömyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti, se on aina viimesijainen keino. Rajoitustoimenpiteestä tehdään päätös Nappula asiakastietojärjestelmään. Lapsen mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti ja kirjataan myös päivittäiskirjauksena. Huoltajien mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Kopiot rajoituspäätöksestä toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle joko postitse tai salattuna sähköpostina sekä lapsen huoltajille kirjattuna kirjeenä tai saantitodistuksella. Mikäli rajoituspäätös on valituskelpoinen, toimitetaan rajoituspäätöksen kopion mukana myös ohjeistus siitä, miten päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja asia selvitetään myös suullisesti.

Kodissamme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65 §)
- henkilöntarkastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 §)
- henkilökatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 a §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67 §)
- kiinnipitäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen palauttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69 a §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Kodissamme ei käytetä rajoitustoimenpiteenä eristystä!

Vilpessa voidaan perustellusta syystä käyttää seuraavaa rajoitustoimenpidettä. Tämän päätöksen voi tehdä ainoastaan johtaja tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

- yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 63 §)

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, joka on ollut olemassa sillä hetkellä.

Lapsen kanssa käydään keskustelu rajoituspäätöksestä heti tilanteen jälkeen tai lapsen voinnin sen salliessa sekä seuraavana päivänä ja tästä keskustelusta laaditaan rajoituspäätöksen lapsikohtainen arvio liitteeksi rajoituspäätökseen. Lapsikohtainen arvio toimitetaan postitse lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan 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, yksikkömme 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 palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli yksikön 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 yksikköme vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Attendo Vilpon Hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu yhdessä lasten ja henkilökunnan toimesta lasten ajatusten pohjalta.

Lasten kanssa on keskusteltu hyvästä kohtelusta viikoittaisissa lasten kokouksissa ja heidän kanssaan on käyty läpi suunnitelman tarkoitus, sen päämäärä ja se mihin toivomme lasten näkemyksiä ja miten heiltä saatua tietoa käytetään. Valmisteluun osallistuivat kaikki kodin lapset ja alla on kuvattu mitä hyvä kohtelu lasten mielestä tarkoittaa heille Vilpossa:

- Että kunnioittaa toisen huonetta
- Että ei huudettaisi
- Että ei kiusattaisi
- Että saa leikkiä rauhassa
- Että ohjaaja on aina tavoitettavissa ja saa aikuisen seuraa ja läheisyyttä
- Että on säännöt ja rajat
- Että pidetään huolta toisista
- Että on oikeus olla rauhassa
- Että jokainen saa olla oma itsensä
- Että ohjaajien ei tarvitse esittää mitään
- Että ei ole rasistisia puheita
- Että saa soittaa sosiaalityöntekijälle
- Että saa harrastaa ja vaikuttaa omaan harrastukseen
- Saa opiskella ja vaikuttaa opiskelupaikkaan ja alaen.

Attendo Vilppo on lapsille koti. Attendo Vilpossa halutaan, että kaikilla lapsilla on turvallinen ja hyvä arki. Aikuiset auttavat lapsia elämään itsenäistä elämää ja huolehtivat heidän tarpeistaan. Tämä tarkoittaa, että jokaisen lapsen toiveet ja tarpeet otetaan huomioon niin yksin kuin ryhmässäkin.

Vilpossa jokaisella on omat oikeutensa. Lapsella on oikeus kertoa oma mielipiteensä ja sanoa, mitkä asiat hänestä tuntuvat tärkeiltä. Aikuiset kuuntelevat lapsen ajatuksia ja ottavat ne huomioon niin, että lapsen ikä ja ymmärrys huomioidaan.

Vilpossa on yhteisiä sääntöjä, ja kaikkien kunnioittaminen on tärkeää. Tämä tarkoittaa, että jokainen lapsi ja aikuinen kohtelee toisiaan reilusti ja ystävällisesti. On tärkeää kunnioittaa toisen kehoa, eli esimerkiksi ei satuteta ketään tai kosketa toista ilma lupaa. Samoin jokaisen ajatuksia ja tunteita arvostetaan. Tämä tarkoittaa, että kukaan ei saa haukkua tai vähätellä toisen mielipiteitä tai tunteita.

Joka viikko pidetään lasten palaveri, eli Nupa-kokous. Siellä jokainen voi kertoa, mitkä asiat ovat itselle tärkeitä ja ehdottaa muutoksia. Tavoitteena on tehdä päätöksiä, jotka sopivat kaikille. Ohjaajat tuovat suunnitelmallisesti erilaisia keskustelun aiheita NUPAan sekä erilaisia menetelmiä liittyen aiheeseen.

Jokaisella lapsella on oma aikuinen, eli omaohjaaja, jonka kanssa lapsi voi keskustella omista asioistaan vähintään kerran viikossa. Näissä tapaamisissa puhutaan lapselle tärkeistä asioista, asetetaan uusia tavoitteita ja katsotaan, miten aiemmin sovitut tavoitteet ovat toteutuneet. Lapsella on myös oikeus jutella aikuisen kanssa joka päivä.

Vilpossa lapsi on mukana myös oman hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisessä. Tämä on suunnitelma, johon kirjataan lapsen omat toiveet ja tavoitteet, ja sen avulla varmistetaan, että lapsen elämässä edistytään hänen omien toiveidensa mukaan. Suomen lait ja asetukset. Henkilökunta toimii ammatillisesti lapsen etua ajaen yhdessä lapsen sekä hänen verkostonsa kanssa. Pyrkimyksenä on, että ohjaajien tekemä työ olisi läpinäkyvää, avointa sekä rehellistä. Lapsille ja heidän läheisilleen on tiedotettu myös mahdollisista valitus ja palaute kanavista.

Arjessa kaikki noudattavat yhdessä sovittuja sääntöjä ja toimintatapoja. Tavoitteena on, että asiat sujuisivat hyvin, eikä ongelmia syntyisi. Joskus ongelmia voi kuitenkin tulla, ja silloin aikuinen auttaa tilanteessa ja ohjaa kaikkia toimimaan oikein.

- Attendo Vilpossa kaikilla on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja fyysiseen ja henkiseen koskemattomuuteen.
- Viihtyisät asuintilat, jossa mahdollisuus yhdessäoloon.
- Mielekäs arki, jokainen voi vaikuttaa omaan elämäänsä ikätasonsa mukaisesti.
- Toiminnallisuus, yhteinen tekeminen. Viikoittaiset lasten kokoukset (Nupa).
- Osallisuus ja lämmin vuorovaikutus päivittäin lasten ja aikuisten välillä.
- Turvallisuus, lämpö
- Asiakastyytyväisyys kyselyt sekä palautteen antaminen säännöllisesti, jopa päivittäin.
- Osallistuminen arkeen, oman elämän suunnitteluun. Viikoittaiset omaohjaajakeskustelut, asiakassuunnitelmanneuvottelut.

Kantelu oikeusasiamiehelle

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Postiosoite: 00102 Eduskunta
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3
Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)
oikeusasiamies@eduskunta.fi

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne 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 yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheisten illoissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja viikoittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatua palautetta kirjataan oman Attendo-kodin Intraan, joka on yksityinen ryhmä Vilpon henkilöstölle. Saatua palautetta käsitellään Vilpon kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: ei tulosta

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: -20, 5 vastaajaa

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita (<https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle>). Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Kantelun tutkinta on maksutonta. Kanteluasioiden käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Jos kantelu ei johda varsinaiseen tutkintaan, vastaus kanteluun annetaan yleensä kolmen kuukauden kuluessa. Oikeusasiamies ei yleensä tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde

Hyvinvointialueella:

Vs. hyvinvointialuejohtaja Juhani Sand

Yhteydenotot hyvinvointialuejohtajalle pyydetään tekemään assistentin kautta:

Hyvinvointialuejohtajan assistentti

Heidi Moksén

Puhelin 044 472 9908

Työntekijöiden sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@pirha.fi, ellei toisin mainita.

Yksikön kasvatusjohtaja:

Anu Suomilammi

anu.suomilammi@attendo.fi

p.0444943299

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaa

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi. tai puh: +358 405045249 Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika ma-to klo 9-11

Helsinki

Puh 09 310 43355

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle lapselle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua lapsen toiveiden mukaan tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. huoltajat sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Vilpessa on käytössä toimintakykymittari, joka on Nappula asiakastietojärjestelmässä. Toimintakykymittarin avulla saadaan helposti tilannekuva vanhemmalle ja lapselle. Työväline ovat myös oiva tapa arvioida perheen tai lapsen edistymistä ja perheintervention vaikuttavuutta.

Omaohjaajilla on käytössään myös menetelmä kansio "Oman työn tueksi". Oman työn tueksi kansio sisältää erilaisia sosiaalityönmenetelmiä eri aihealueisiin liittyen. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda lapsen ääni kuuluviin hänen omassa elämässään. Omaohjaajilla on käytössä Pesäpuun Oma boxi- menetelmä, jonka avulla pyritään lisäämään/syventämään lapsen ja omaohjaajan välistä vuorovaikutusta ja suhdetta.

Vilpon kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen päätavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työskentely tapamme on tunne-suhdeperusteinen. Omaohjaajat, mutta myös koko henkilökunta, on lapsen arjessa mukana suunnittelemassa ja tavoittelemassa lapsen etua yhdessä hänen läheistensä kanssa. Tärkein yhteistyökumppani on lapsen vanhemmat, joiden kanssa toivomme tiivistä ja avointa yhteistyötä haasteellisissakin tilanteissa. Vanhempia kannustetaan vierailemaan Vilpessa aina kuin heillä on siihen mahdollisuus. Lapsilla, mutta myös heidän läheisillään, on käytössään Vilpon moniammatillinen työryhmä ja heidän ammattitaitonsa. Omaohjaajan tehtävänä on luoda lapseen luottamuksellinen suhde ja toimia lapsen äänenä tarvittaessa. Lapsen lisäksi omaohjaaja pyrkii luomaan luottamuksellisen suhteen lapsen vanhempiin.

Vilpon vastuu sairaanhoitaja Anne Rantala vastaa lääkehoidosta sekä hoitotyöstä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Vilpon kolmella työntekijällä on Nepsyvalmentaja koulutus ja kahdella Dialoginen perhetyö-koulutus.

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

Lapsille mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Lapsille järjestetään mielekäästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Vilpessa on tiistaisin yhteisentelemispäivä, joiden sisältöön lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa kertomalla omia mielenkiinnon kohteita ja ideoita mahdollisista aktiviteeteista.

Lasten kanssa ulkoillaan päivittäin lähiympäristössä ja mahdollisuuksien mukaan voidaan tehdä myös pidempiä retkiä esimerkiksi viikonloppuisin ja loma-aikoina. Toiminta suunnitellaan yhdessä lasten kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa lasten toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, lasten osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Lasten kanssakäydyään keskustelua heidän toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, lapset myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Vilppo järjestää lapsille kesäleirin sekä paljon erilaisia retkiä. Juhlimme kaikkia Suomen juhlapäiviä sekä huomioimme mahdolliset eri kulttuurin juhlapäivät. Tavaksi on tullut juhlia sekä Care dayta että lasten oikeuksien viikkoa.

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

Lapsen alkuvaiheen sopeutumista kotiin seuraava erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla lapsen ja läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin lapsen toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään lapsesta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Nappulan toimintakykymittari toimii lisäksi työn arvioinnin sekä tavoitteiden ohjausvälineenä. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin yhdessä hoitotahon kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin lapsen toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella kodin työntekijällä on velvollisuus tutustua jossakin määrin kaikkien lasten tilanteeseen sekä heillä tulee olla riittävät tiedot kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä lapsen hyvän ja omannäköisen elämän seuranta-keino on omaohjaajan antama oma aika lapselle viikoittain.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Vilpon henkilökunta valmistaa viisi ruokaa päivässä, ruoanlaittoon pyritään osallistamaan myös lapsia tarjoamalla mahdollisuutta osallistua ja auttaa ruoan teossa ikätason mukaisesti. Vilpon henkilökunnan tukena on tarvittaessa Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää kotimme ateriapalveluita. Ruokalistat laaditaan kuudeksi viikoksi kerrallaan. Ruokalistat laativat ruokahuollosta vastaava ohjaaja yhdessä johtajan kanssa. Ruokalistat laaditaan monipuolisiksi ja terveellisiksi, lapsia kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruokalistalla huomioidaan lasten makumieltymykset ja myös jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet sekä juhlapäivät, jolloin voimme luoda ja ylläpitää perinteitä. Lapsia pyritään osallistamaan ruoanlaittoon ja tarjotaan mahdollisuutta auttaa ruoanlaitossa ikätasonsa mukaisesti.

Elintarvike omavalvontasuunnitelma löytyy Sensire järjestelmästä sekä perehdytyskansiosta.

Vilpessa aamupala tarjotaan joustavasti noin klo 6–9, lounas noin klo 11–12, välipala noin klo 14, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–20. Tarpeen mukaan ajoista voidaan joustaa.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriaritmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Yksikön ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

1.1.2025. Henkilökunta kuittaa allekirjoituksellaan dokumentin luetuksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Lasten ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Attendo Vilpon ruokalistat suunnitellaan huomioiden lasten yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Tarvittaessa asiakastietojärjestelmään kirjataan lapsen päivän ruokailut, jota kautta on mahdollista seurata asiakkaan ravinnon saantia. Kirjausten perusteella voidaan havainnoida muutoksia esimerkiksi ruokahalussa ja ryhtyä siten mahdollisiin toimenpiteisiin.

Hygieniakäytännöt

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

Attendo Vilpon puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon 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. Tarvittaessa käytämme siivousalan palveluntarjoajan palveluja muutaman kerran vuodessa.

Terveystarkastuksen valvontasuunnitelman mukainen tarkastus (terveystarkastaja) on tehty 27.3.2025

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

Hygieniaohteiden sekä infektioerjunnan toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniakäytäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektioerjaukset kirjataan ja raportoidaan asianmukaisesti. Infektioiden esiintyvyyttä seurataan ja analysoidaan säännöllisesti, jotta voimme tunnistaa mahdolliset ongelmakohtat ja parantaa käytäntöjä. Kodin henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti hygieniao- ja infektioerjuntakäytännöistä.

Yksikkömmen puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 1.1.2025

Lapsen kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista lapsen toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Attendo Vilpissa on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa lasten päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Siivous ja puhtaanapitoon liittyvät tarvikkeet tilataan kuukausittain keskitetysti Pamarkilta.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lapset siivoavat huoneensa lähtökohtaisesti yhdessä aikuisen kanssa yksilölliseen viikko-ohjelmaan määriteltynä siivouspäivänä. Ohjaajat auttavat ja ohjaavat viikkosiivouksen toteutumisessa tarvittaessa ja lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Asuinhuoneet siivotaan perusteellisesti kerran viikossa, siivouspäivänä, yhdessä lasten kanssa. Tämän lisäksi lapsi yksin tai yhdessä ohjaajan kanssa siistii huoneensa päivittäin, pitäen huoneen perussiistinä. Huonetta siivotaan lisäksi aina tarpeen mukaan.

Keväisin ja syksyisin huoneen seinät sekä ikkunat pestään.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Ohjaajat huolehtivat yleisten tilojen siisteydestä päivittäin. Jokaisessa vuorossa on siivoukseen kuuluvat vastuualueet erillisen siivous lukujärjestyksen mukaisesti. Yövuorossa pestään aina kaikki WC-tilat.

Torstain siivouspäivänä jokaisella lapsella on oma yleisen alueen osa, jonka siivouksessa ohjaajat auttavat.

Miten yksikön pyykinhuolto on järjestetty?

Lapsi huolehtii omien pyykkiensä pesemisestä ikätason mukaisesti itsenäisesti tai ohjaajan avustamana osallistuen taitotasonsa mukaan.

Henkilökunta pesee kodin pyykit.

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

Attendo Vilpon siivouksesta huolehtivat työntekijät yhdessä lasten kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme lasten tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskomerossa sekä erillisessä siivouskansiossa.

VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Anne Rantala, anne.rantala@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla yksikköme 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

Attendo Vilppoon on sijoiteltuina käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, 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.

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Hämeenkyrön terveyskeskuksen hammashoitolassa. Koulun hammashoidon tekemät säännölliset tarkastukset sekä heidän kanssaan tehtävä yhteistyö tukee ja

kannustaa hyvään suuhygieniaan. Päivittäinen hampaidenpesu kuuluu Vilpossa lasten aamu- ja iltatoimiin ja niihin lapsia kannustetaan päivittäin. Pienempien lasten kanssa ohjaaja on rinnalla ohjaamassa ja kannustamassa, oikeaoppiseen pesuun ja riittävään harjaukseen.

Kiireetön sairaanhoito:

Attendo Vilppo käyttää kiireettömissä tapauksissa Hämeenkyrön terveysaseman omalääkäripalveluita tai kouluterveydenhuoltoa. Erikoissairaanhoidon palveluissa käytetään kunnallisia palveluita. Attendo Vilpon lasten hoitoonohjaus psykiatriin palveluihin tapahtuu terveystoimen, sosiaalityötoimen, kouluterveydenhuollon, oppilashuollon, opiskelijaterveydenhuollon, opiskelijahuollon tai kolmannen sektorin työntekijän aloitteesta.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisissä sairaanhoidon tapauksissa Attendo Vilppo käyttää Hämeenkyrön/Ikaalisten terveyskeskuksen tai Tampereen keskussairaalan Acutan päivystävän lääkärin palveluita. Tarvittaessa tilataan ambulanssi, jonka kyydillä lapsi lähtee sairaalaan tai lapsi saatetaan sairaalaan ohjaajan toimesta.

Erikoissairaanhoitoa tarvitsevilla kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteyttä suoraan TAYS:n lastenpsykiatrian lääkäreihin tai terveyskeskuksen päivystävään lääkäriin, jos tarvitaan M1-lähete nuoren oman turvallisuuden turvaamiseksi.

Äkillinen kuolemantapaus:

Mikäli työntekijä tai lapsi joutuu onnettomuuteen tai tapahtuu tapaturma, varmistetaan ensin välitön ensiapu tekemällä ilmoitus hätäkeskukseen 112. Noudatetaan hätäkeskuksen ohjetta.

Vuorossa oleva ohjaaja turvaa lasten tilanteen, joko keräämällä kaikki lapset yhteen tai ohjaamalla lapset huoneisiinsa riippuen tilanteesta. Tärkeää, että ohjaaja tukee ja rauhoittaa lapsia.

Yksikössämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy N-asemalta sekä työsuojelukansiosta. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan kasvatusjohtajaa välittömästi. Mikäli kasvatusjohtajaa ei tavoiteta, soitetaan päivystäjälle/ noudatetaan kriisiviestinnän ABC ohjeen portaikkoon. Ohje toimiston seinässä.

Ensihoito, viranomaisen ilmoittaa milloin voidaan ottaa yhteys uhrin omaisiin.
Kasvatusjohtaja ilmoittaa tapahtuneesta omaisille kasvotusten.

Henkilökunnalle järjestetään kriisiapua työterveyshuollon kautta ja lapsille tarvittaessa kunnan palveluiden tai ostetun palvelun kautta riippuen tapahtumasta ja tilanteesta. Kasvatusjohtaja ja palvelujohtaja hoitavat asiaa.

Kasvatusjohtaja on yhteydessä sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijään/sosiaalityöntekijöihin.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Lapsen lääkityksen seurannoista vastaa hänen hoidostaan vastaava lääkäri, joka tekee yhteistyötä Vilpon henkilökunnan kanssa. Vilpossa lasten painoa ja pituutta seurataan hoitavan tahon ohjeistuksen mukaisesti tai tarpeen vaatiessa. Tarvittaessa tehdään lääkityksen seurantaan liittyviä muita mittauksia, kuten verenpaineenmittaukset, ne tehdään lasten yksilöllisen tarpeen mukaan, kaikki mittaukset on ohjelmoituna viikkokalenteriin työtehtäväksi, tarvittaessa mittauksia tehdään yksilöllisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta arvioi arjessa lapsen lääkityksen vaikuttavuutta ja antaa oman arvionsa tästä hoidosta vastaavalle lääkärille. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnan luettavaksi ja käyttöön.

Sairaanhoitaja vastaa lääkehuollosta ja hoitotahojen hankinnasta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Lapsen kanssa yhdessä sekä huoltajia kuullen omaohjaaja arvioi hoito – ja kasvatussuunnitelmassa lääkkeen vaikutuksia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lasten terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Attendo Vilpossa sairaanhoitaja Anne Rantala.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Jokainen Attendon yksikkö laatii työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössämme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä lääkehuoneessa lääkehoitosuunnitelmakansiossa sekä toimistossa perehdytyskansiossa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 21.12.2024

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Läähkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

- * Attendo kodin johtaja Anu Suomilammi sekä
- * Sairaanhoitaja Anne Rantala vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta.

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Kaikki Vilpon ohjaajat tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö tapahtuu suullisesti joko kasvotusten tai puhelimitse. Yhteydenpitoa on myös sähköpostitse sekä Wilman kautta. Yhteistyötoimijoita ovat mm. kouluterveydenhuolto, terveyskeskukset (pääasiallisesti Hämeenkyrön terveyskeskus), laboratoriot, sairaalat, taksit (pääasiallisesti koulukyytejä varten) sekä poliklinikat. Lääkehuolto tapahtuu yhteistyössä Hämeenkyrön apteekin kanssa.

Ruokahuollon hankinnat tapahtuu pääasiallisesti S-ryhmän kauppojen kanssa sekä tilaamalla hankintapalveluna Meira Novasta tai S-kaupat. Muut tavarat, kuten pesuaineet ostetaan pääasiallisesti tilaamalla Pamarkilta tai ostamalla Tokmannilta.

Vilpon säännöllisistä 1 krt/kk (ei kesällä) työnohjauksista huolehtii Ville Salonen sekä esihenkilön työnohjauksista Minna Heikkinen.

Ohjaajia sitoo vaitiolovelvollisuus. Sähköpostit pyritään lähettämään salatun sähköpostijärjestelmän kautta ja verkon kautta tapahtuvassa viestinnässä pyritään välttämään asiakkaiden tunnistettavia henkilötietoja.

Lapset käyttävät KELAtaksi palvelua kulkiessaan terapiaihin. Osa lapsista kulkee myös heille myönnetyn maksusitoumuksen turvin koulumatkansa koulutaksikyydein. Taksikuskit pyritään järjestämään, siten että lapsella olisi oma nimetty taksipalvelun tuottaja. Omaohjaajat huolehtivat lapsen tarvittavista KELA-hakemuksista pitäen ne ajantasalla.

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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.

Yksikön 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 yksikön 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. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

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. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja

työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaahavainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme johtajaa, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Lisäksi työntekijät koulutetaan Avekki- ja Mapamalleihin.

Työsuojelupäällikkö:

Katja Hänninen, katja.hanninen2@attendo.fi

Työsuojeluvaltuutettu:

Mika Räihä, mika.raiha@attendo.fi

Vilpossa on laadittuna varautumissuunnitelma, jonka laadinnasta vastaa kodin johtaja. Suunnitelma on tehty toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa. Tämän suunnitelman paperinen versio tulee olla saatavilla, silloin kun Vilpon tietojärjestelmiin pääsy ei ole mahdollista.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	1.1.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	20.2.2025
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	5.12.2024
Palotarkastus on toteutunut:	5.2.2025

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 toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

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

Attendo Vilpon henkilöstömitoitus on 1.3 tt/ asiakas. Vilpossa on 7 lapsipaikkaa.

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

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

- Vilpon johtaja on Anu Suomilammi, Sosionomi (AMK). Vastaava ohjaaja sijaistaa johtajaa tämän poissolojen aikana.

Henkilöstö:

- Vastaava ohjaaja (yhteisöpedagogi amk)
- 1 sairaanhoitaja
- 3 sosionomia
- 2 lähihoitajaa
- 1 nuoriso ja vapaa-ajan ohjaaja
- 1 kasvatus ja ohjausala

Arkisin työntekijöitä:

- Johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Ohjaajia kaksi aamussa (välitön hoitotyö)
- Ohjaajia kolme illassa (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja aina vuorossa (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia 2-3 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja yövuorossa (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja aina vuorossa (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja lasten turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien lasten mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkömme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää lapsille 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. Attendo kodin johtaja arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeyttää toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu. Jokaisen työntekijän tulee esittää Attendo kodin johtajalle rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelyyn.

Sijaisjärjestelyistä vastaa Attendo kodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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.

Työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla. Myös haastattelutilanteessa varmistamme, että kielitaidon riittävyys on työntekijän hoitamien tehtävien edellyttämä. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

Kasvatusjohtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työsopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Vilppo toimii yksikerroksisessa rakennuksessa ja ne ovat esteettömät. Pihapiiri ja sisätilat ovat turvalliset, avarat sekä viihtyisät ja kodikkaat. Ulko-ovet on lukittuina vain yöaikaan. Lapsilla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

Kodissamme on yhteensä seitsemän asiakashuonetta. Huoneet ovat vähintään 12 m² suuruisia. Huoneissa on peruskalustus valmiina, ja lapsia kannustetaan sisustamaan ja järjestämään huoneensa mielensä mukaan. Tyttöillä ja pojilla on erilliset wc- ja suihkutilat. Lapsilla on mahdollisuus myös saunomiseen. Tiloissa on erikseen siivouskomero sekä kodinhoitohuone. Kodin päädyssä on huone, jota voidaan käyttää rentoutumis- ja rauhoittumistilana tai esimerkiksi turvallisen kiinnipidon toteuttamiseen. Huoneen sisustus on pehmeä, jonka vuoksi se on lapselle turvallinen hänen ollessaan esimerkiksi aggressiivinen.

Henkilökunnalla on sekä oma toimisto- että sosiaalitila, Attendo kodin johtajalla on oma työhuone.

Lapsen henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka lapsi olisi pitkään poissa. Lapsen henkilökohtaisille tavaroille tarjotaan turvalliset säilytysratkaisut yksilön suojan takaamiseksi. Lapsen kanssa käydään keskusteluja hänen huoneensa ja yksityisyyteensä liittyvistä tarpeista ja toiveista.

Pihasta löytyy lapsille trampoliini ja mahdollisuus pallopeleihin. Lähistöltä löytyy luistelukenttä ja urheilukenttiä sekä kirjasto että nuorisotilat. Lapsille on hankittu ulkoliikuntavälineitä sekä polkupyöriä, joita heidän on mahdollisuus käyttää. Vilpon läheisyydessä on myös uimaranta sekä mahdollisuus esimerkiksi kalastukseen. Hämeenkyrön lähikaupungeissa on paljon myös erilaisia aktiviteettimahdollisuuksia lapsille. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä hyvä valaistus ja alueen valvonta. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yksikkömme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Yksikkömme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö.

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 vuosiauditoiteja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjauksia sekä PTS toimenpiteitä. Kiinteistöhuollon palvelukuvaus löytyy intrasta. Kiinteistöihin liittyvät kyselyt ja yhteydenotot: kiinteistot@attendo.fi

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Vilpossa on käytössä automaattinen sammutusjärjestelmä. Vilpossa on myös turva- ja merkkivalaistusjärjestelmä.

Huollosta ja testauksesta vastaa Kyrön kiinteistötekniikka. Puh. 070 733 3433 (Kiinteistöhuolto Ylinen) Puh. 040 086 3842 (Jarmo Kalliola)

Vilpon ohjaajilla on käytössä hälytysnapit Securitakselle.

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

Vilpossa on lapsille lasten puhelin, jolla lapset voivat pitää yhteyttä läheisiin. Lapsille on myös kannettava tietokone koulutehtäviä varten. Lisäksi osalla lapsista on käytössään oma puhelin, jonka hankinnasta Vilppo tarvittaessa erikseen arvioituna vastaa.

Lapsilla ei ole käytössään henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Vilpossa on käytössä työntekijöille Securitas Oy:n langaton hälytyspainikejärjestelmä. Hälytyspainikkeen tulee olla ohjaajan käytettävissä etenkin yövuoroissa ollessa tai yksin työskennellessä, jokaisessa vuorossa hälytyspainike on yhden ohjaajan hallussa.

Vartijakutsu testataan kerran kuukaudessa. Jos laite rikkoontuu tai katoaa, tulee ottaa yhteyttä hälytyskeskukseen, tai Securitaksen palveluesimieheen Mika Lehtomäki (0400943722) (mika.lehtomaki@securitas.fi)

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

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Vilpossa käytetään lasten hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpainemittari. Lasten omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa lapsen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme lapselle käyttöön tarpeelliset apuvälineet.

Työntekijät perehdytetään Vilpossa käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Vastuu Vilpon laitehuollosta on vastuu sairaanhoitajalla.

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

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

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Anne Rantala, anne.rantala@attendo.fi.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodissamme on käytössä sähköinen Nappula-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Yhdessä uuden työntekijän kanssa käydään läpi ja tutustutaan Nappula-asiakastietojärjestelmään ja sen ominaisuuksiin. Perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomiota rakenteelliseen kirjaamiseen ja sen opettamiseen.

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

Lisäksi Attendo järjesti kaikille lastensuojelupalveluiden työntekijöille oman kirjaamiskoulutuksen vuonna 2024 sekä 2025.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä, varaten kirjaamiselle kuitenkin tarpeeksi aikaa. Kirjaukset tehdään viipymättä Nappula-asiakastietojärjestelmään, jotta asiakkaan tiedot ovat ajan tasalla eikä kirjauksissa ilmene puutteita. Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan lapsen kannalta tärkeät ja merkittävät asiat kirjauksena järjestelmään, josta ne tulevat työryhmän tietoon.

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista, arkea sekä muita tärkeitä tapahtumia, kuten terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Asiakas voidaan mahdollisuuksien mukaan ottaa osalliseksi päivittäisten kirjausten tekoon. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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.

Vilpon tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä erillisessä kansiossa, joka on eteisen hyllyn päällä. Kodin johtaja valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksen mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta "Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita". Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö.

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

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

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Yhteisten toimintatapojen vahvistaminen	Yhteisten toimintatapojen vahvistaminen	Työn kehittäminen yksilöllisemmäksi ja tavoitteellisemmäksi -> Laatu
TOIMENPITEET	Koulutus Miracle Members	Koulutus Miracle Members sekä ASKO valmentajan toimenpiteet	Koulutukset
AIKATAULU	1.1.2025 - 1.10.2025	1.1.2025 -1.10.2025 sekä koko vuosi prosessissa mukana	Vuosi 2025
VASTUUTUS	Johtaja	Koko työryhmä	Koko työryhmä
VÄLIARVIOINTI	Koulutus on alkanut ja edennyt. Hoidon kulmakivet on avattuna. Koulutus kokonaisuus syksyllä 2025. Resurssit kunnossa.	HKS aktiivisena arjentyöskentelyssä. Rakenteita hiottu.	OKS-laaditaan ohjaajan koulutussuunnitelma, johtajan tuki.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

Yksikkötasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus-** sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoituksen tekemisen jälkeen valitaan yhdestä kolmeen vakavinta riskikartoituksessa esille noussutta 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	Uhka- ja väkivaltatilanteet	Tapaturmat	Tietosuoja –ja turva, tiedonkulku
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	2	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Koulutuksen järjestäminen. Perehdytyksen lisääminen. Yhtenäinen linja, struktuuri	Kun tulet tietoiseksi tulet vastuulliseksi. Välitön reagointi ja korjaavat toimenpiteet	Perehdytys koulutus GDPR-koulutus Menettelyohjeiden kertaus Kirjaus ja raportointi
Aikataulu	2025	2025	2025
Vastuuhenkilö	Suomilammi	Suomilammi	Suomilammi
VÄLIARVIOINTI	31.8.2025	31.8.2025	31.8.2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Väkivallan uhka/henkinen kuormittuminen	Tapaturman vaarat	Yksintyöskentely
T	Todennäköinen	Merkittävä	Todennäköinen

S	Merkittävä haitta	Todennäköinen haitta	Merkittävä
R			
Toimenpide ja kustanusarvio			
Aikataulu	2025	2025	2025
Vastuuhenkilö	Anu Suomilammi ja koko henkilöstö	Anu Suomilammi ja koko henkilöstö	Anu Suomilammi ja koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	19.2.2025	19.2.2025	19.2.2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi		22.5.2024	22.5.2022
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		Kaikki kunnossa 90 % Kehityskohde 3% Poikkeama 1% Ei koske 5%	
Lääkepoikkeamat, kpl		Tieto saadaan N- asemalta erillisestä poikkeama kansiota. Lääkepoikkeamia 1.1.- 31.3.2025 1 kpl. Toimenpiteinä pohdittu, asiakkaan mielentilan seuraamista vs. lääkkeenanto aika.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tavoitetaso täyttyy.	

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

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

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

Paikka ja päiväys

Hämeenkyrö 28.3.2025

Allekirjoitus