



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 Mental Oy

Y-tunnus 1944573-9

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Parkano

Attendo-koti

Nimi Attendo Wehola

Katuosoite Veholankatu 5

Postinumero 39700

Postitoimipaikka Parkano

Esihenkilö Milla Lumiainen

Puhelin 044 780 8063

Sähköposti milla.lumiainen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat, 16 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

5.4.2019, muutos lupaan 23.2.2021

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Kankaanpään Vuokko Apteekki
Ruokahuolto: Attendo Villa Rauhalan keskuskeittiö

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
Siivoushuolto: Kilita Puhtauspalvelut Oy
Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
Apuvälineet: Berner Oy
Laitesuoritus ja -korjaukset: AlluMedical Oy
Kiinteistöhuolto: Coor Service /JiiKoo Palvelu
Vartiointi: Securitas
Henkilökunnan työnohjaus: Toni Karilainen

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 laatuksiteerit.

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelukodin johtaja Milla Lumiainen
milla.lumiainen@attendo.fi
p. 044 780 8063

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme yhteisistä tiloista löytyvässä asukaskansiossa.

Laadittu pvm. 3.11.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
☺☺☺

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Wehola tarjoaa täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille ympärivuorokautista palveluasumista. Palvelukodissamme on 16 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Palvelukodin asiakkaat tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden erilaisista psyykkisistä, fyysisistä ja/tai sosiaalisista syistä johtuen.

Palvelukodin toimintaa ohjaa toipumisorientaatiolähtöinen kuntouttava työskentelyote. Palvelukodissamme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon, harrastuksiin ja mielekkääseen tekemiseen sekä ihmissuhteiden ylläpitämiseen.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaan kokemana hyvä elämänlaatu, toimintakyvyn ylläpitäminen, kuntoutumisen edistäminen ja turvallisuuden tunne. Asiakkaiden yksilölliset tavoitteet ja tarpeet määrittävät palvelun sisällön. Pyrimme löytämään ja vahvistamaan asiakkaiden oman näköistä polkua, joka tukee kuntoutujien toimintakykyisyyttä, osallisuutta ja vahvistaa päätöksentekotaitoja. Asiakkaiden kanssa yhdessä laaditaan heille yksilöllinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen toiveensa, tuen tarpeensa ja elämänhistoriansa. Mikäli asiakas haluaa, niin toteuttamissuunnitelman laatimisessa voi olla mukana myös hänen läheisiään. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä, konkreettisia ja saavutettavissa olevia ja niiden tarkoitus on tukea asiakkaan kuntoutumista ja arjen hallintaa.

Kodilla käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio, dialektinen käyttäytymisterapia, Nepsy-valmennus ja NADA korva-akupunktio.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Weholassa toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti pidettävissä koulutuksissa, kokouksissa ja työnohjauksissa. Henkilökunta on koulutus- ja kehittämismyönteinen ja kaiken toiminnan lähtökohtana on asukkaiden tarpeet ja toiveet. Olemme sitoutuneita siihen, että Weholassa asukkaiden on hyvä olla, joten teemme työmme aina mahdollisimman hyvin ja ylpeydellä.

Välitämme asukkaistamme ja toiminnallamme autamme heitä elämään omanäköistä elämää. Työskentelemme tiiminä ja välitämme myös työkavereistamme. Tavoitteena on, että Wehola on jokaiselle turvallinen ja mukava paikka olla.

Edellä mainittujen arvojen lisäksi Weholan toimintaperiaatteita ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita neljä kertaa vuodessa. Vuoden 2024 keskusteluissa aiheina on ollut "Palaute on lahja" ja "Asukkaiden omanäkäinen

elämä ja onnistumiset". Laajempi ASKO-karttakeskustelu pidettiin henkilökunnan kanssa 19.4.2024. Siellä keskustelimme kodin arvoista ja toimintaperiaatteista. Keskustelun pohjalta listasimme asioita, jotka tekevät juuri meidän Attendo-kodistamme asukkaille hyvän ja turvallisen paikan olla ja elää;

-Hyvä työyhteisö, jossa saa olla rohkeasti ja turvallisesti oma itsensä. Apua ja neuvoja saa kun kysyy, eikä ole tyhmiä kysymyksiä. Kiva tulla töihin hyvällä fiiliksellä.

-Ammattitaitoinen ja vastuullinen henkilökunta, joka kunnioittaa asukkaita ja on pitkään työskennelleet talossa.

-Asukkaat saavat aidosti elää omannäköistään elämää. Heillä on oma huone ja omat tavarat. Asukkailla on aina myös mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan halutessaan. Aito välittäminen asukkaista ja heidän hyvinvoinnistaan.

-Aktiiviteetteja on päivittäin ja niihin on asukkailla itsellä vaikuttamismahdollisuus ja mahdollisuus valita myös itse, haluaako osallistua vai ei.

-Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen näkyy yhteisten pelien, retkien ja kävelylenkkien muodossa.

-Wehola on kodikas ja ympäristö on rauhallinen, vaikka ollaankin keskustassa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 22.03.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 24.05.2024

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä. Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Esihenkilö lähettää viikoittain viestin, johon on koottuna ajankohtaisia asioita. Lisäksi tiedon jakamista tehdään viikottain pidettävissä viikkopalaverissa ja kuukausittain pidettävissä henkilöstöpalaverissa. Tarpeen mukaan tiedotetaan henkilökohtaisesti.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti suullisesti tai jakamalla erillinen tiedote, tai kerran viikossa pidettävässä asukaspalaverissa

Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 79%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 58%

Weholassa on käytössä interRAI Mielenterveystyön avohoito (CMH) -arviointi ja Ravitsemustilan (MNA) -arviointi. Nämä tehdään jokaisen asukkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein. Yksilöllisen tarpeen mukaisesti käytämme myös muita asukkaalle soveltuvia arviointimittareita esimerkiksi MMSE (muistitesti) ja BDI (masennuskysely). Asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat laaditaan arviointien pohjalta kuukauden kuluttua asiakkaan muuttamisesta ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Kuukausittain tehdään yhteenvedot, joissa arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arviointien, suunnitelmien ja yhteenvetojen tekemistä. Omaohjaaja vastaa arviointien ja suunnitelmien tekemisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkailla käytämme asiakastiedon kirjaamiseen Pegasos-järjestelmää. Pegasos-järjestelmässä toteuttamissuunnitelman korvaa Hoidon suunnittelu -välilehti, joka pitää sisällään vastaavat tiedot kuin toteuttamissuunnitelma. Myös asukkaiden kuukausiyhteenvedot tehdään Pegasos-järjestelmään.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikkopalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Weholassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan seuraavin keinoin: asiakkaan hyvä kohtelu, osallisuus, ohjaus, sopimukset ja oma-arviointi, aito kuuleminen, riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti, asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet, yksilökeskeiset palvelut, aktiivisen tuki, asiakaskokoukset ja yksilölliset keskusteluhetket, läheisyhteistyö sekä henkilökunnan osaamisen vahvistaminen.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti. Asukas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään. Asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista ja mielenkiinnonkohteista. Asukkaalta ja läheiseltä nousseet tiedot ja toiveet kirjataan asukaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen.

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

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

Jokaisen asukkaan kanssa tehdään itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka tarkastetaan kolmen kuukauden välein. Suunnitelma tehdään aina yhdessä asukkaan kanssa ja dokumentoidaan asukkaan osallistuminen. Asiakkaan suostumuksella toteutettavat rajoitustoimenpiteet tulee löytyä itsemääräämisoikeussuunnitelmasta sekä perustelu rajoitustoimenpiteen käytölle sekä maininta siitä, että asukkaalla on oikeus purkaa sopimus koska tahansa. Omaohjaajat huolehtivat itsemääräämissuunnitelmian ajantasaisuudesta.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyrimme ennaltaehkäisemään seuraavin keinoin:

-Asiakkaiden tunteminen: Henkilökunnan on tärkeä tietää ja tunnistaa asiakkaan taustatiedot, elämänhistoria, arkielämän selviytymisen taidot ja sosiaalinen toimintakyky, kommunikointitapa ja -häiriöt, somaattiset sairaudet, kivun merkit, lääkkeiden haittavaikutukset sekä asiat, jotka yleensä rauhoittavat tai hermostuttavat asiakasta.

-Hyvä suunnittelu: Hyvin suunnitellut ja tarkoituksenmukaiset tilaratkaisut, henkilöstön koulutus, perehdytys ja ohjeistus sekä itsemääräämisoikeutta tukevat työmenetelmät

-Vuorovaikutus: asiakkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten haastavien tilanteiden syntymistä. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti ja ystävällisesti. Asiakkaan toimintaan puuttuminen pyritään tekemään aina keskustelun ja ohjauksen avulla

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

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

Kodillamme ei tällä hetkellä ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Jokaisen asukkaan itsemääräämisoikeussuunnitelmasta käy ilmi asiakkaaseen tarvittaessa kohdistettavat rajoitustoimenpiteet, joita hänen sosiaali- ja terveydenhuollossaan arvioidaan jouduttavan käyttämään, perustelut rajoitustoimenpiteen käytölle ja yksilölliset tarkennukset toimenpiteille sekä keinot asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden käytön yhteydessä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverieissa tai läheistöpäivissä, kirjallisesti kodin palautelaatikoon, puhelimitse, sähköpostitse ja www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain

toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa läheistenpäivissä.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Keskiarvo 10, vastaajamäärä 10

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Keskiarvo 60, vastaajamäärä 10

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Ostopalvelupäällikkö Marjut Schroderus, p. 044 473 9532, marjut.schroderus@pirha.fi
Palvelupäällikkö, asumispalvelut Mari Selin-Kivenvuori, p. 040 639 7900, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi
Asiakasohjauksen johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, p. 041 730 4006, minna.taipale@pirha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Milla Lumiainen, p. 044 780 8063, milla.lumiainen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaavan p. 040 504 5249, puhelinaika ma, ti, ke ja to klo. 09:00-11:00

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Satakunnan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä**
- Ei**

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Asukkaiden osallistaminen omaan arkeensa ja kodin toimintaan on hyvin tärkeä osa toimintaamme. Ohjaajien tehtävä ei ole tehdä päätöksiä kenenkään puolesta, vaan asukkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Ohjaajat tukevat ja tuovat esille erilaisia vaihtoehtoja helpottamaan päätöksentekoa. Omaohjaaja on palvelukodissa asiakkaan luottohenkilö, joka tuntee hänen elämänhistoriansa ja tarpeensa hieman muuta työyhteisöä syvemmin. Omaohjaaja vastaa arviointien ja toteuttamissuunnitelman tekemisestä. Nämä pitävät sisällään fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. Asukkaan oma viikko-ohjelma rakentuu toteuttamissuunnitelman mukaisten tarpeiden, tavoitteiden ja toiveiden pohjalta. Omaohjaajan tehtävä on huolehtia, että asiakkaan tavoitteet ja muut olennaiset asiat ovat työyhteisön tiedossa. Kodin sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveydenhoidollisista asioista.

Asukkaita tuetaan toimimaan kodin asukkaiden muodostamassa yhteisössä. Pyrimme siihen, että asukkaan omat toiveet ja yhteisön toiveet ovat tasapainossa. Asiakkaat itse määrittävät millä tasolla heidän läheisensä osallistuvat heidän elämäänsä. Mikäli asiakas ei halua, että hänen asioistaan keskustellaan kenenkään kanssa, niin näin myös toimitaan. Jokaisella asukkaalla on tehtynä suostumuslomake, jossa määritellään seikkaperäisesti kenen läheisten ja muiden tahojen kanssa yhteistyötä voidaan tehdä. Weholassa on kaksi kertaa vuodessa läheisten ilta, jonka asukkaat suunnittelevat itse ja päättävät, ketä haluavat kutsua. Asiakkaiden määrittämille läheisille lähetetään kaksi kertaa vuodessa myös läheiskirje.

Omaohjaaja päivittää puolen vuoden välein asukkaan kanssa Elämänlaadun check-listan, josta nousee esille asukkaan kokemat elämänlaatuun vaikuttavat tekijät.

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

Weholassa arki rakentuu asukkaiden omien toiveiden pohjalta. Viikoittain pidetään asukaskokous, jossa asukkaat saavat päättää seuraavan viikon yhteisistä aktiviteeteistä. Jokaiselle päivälle sovitaan yhteinen aktiviteetti. Suosittuja aktiviteettejä ovat bingo ja musiikkihetket. Kerran viikossa on asiointipäivä, jolloin asukkaat saavat halutessaan lähteä ostoksille talon yhteiskyydillä. Pyrimme siihen, että ainakin yksi viikon aktiviteeteistä on liikunnallinen. Lisäksi asukkaitamme kannustetaan päivittäiseen ulkoiluun joko itsenäisesti, ohjaajan kanssa tai pienellä porukalla.

Asukaskokouksen muistio on esillä kodin ilmoitustaululla, josta on nähtävissä viikolle sovitut aktiviteetit. Asukkaan omat asiat sekä yhteiset aktiviteetit kirjataan myös henkilökohtaiseen viikko-ohjelmaan, joka annetaan asukkaalle itselleen ohjaamaan viikon kulkua. Asukkaita käydään aina kysymässä aktiviteetteihin, mutta he saavat itse päättää osallistumisestaan.

Kodillamme toimii kaksi aktiviteettivastaavaa, jotka ovat päävastuussa aktiviteettien järjestämisestä. Vuodenajat ja kalenterivuoden juhlat huomioidaan arjen, aktiviteettien ja retkien suunnittelussa. Kodin sisustus ja ruokalista ovat kalenterivuoden juhlien perinteitä noudattavia. Noin kerran kuukaudessa järjestämme retken talon ulkopuolelle. Erityisen suosittuja ovat olleet luontoretket. Lisäksi teemme yhteistyötä talon ulkopuolisten tahojen kanssa ja muun muassa seurakunnan työntekijät käyvät kerran kuukaudessa asukkaita tapaamassa.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ruoka toimitetaan Honkajoelta Villa Rauhalan keskuskeittiöltä kolme kertaa viikossa. Ruokat lämmitetään palvelukodilla ohjaajien toimesta. Elintarvikkeet tilataan Meira Novalta ja toimitetaan yksikköön kerran viikossa.

Keittiöpäällikkö: Pekka Hiedanpää p. 044 494 0025, pekka.hiedanpaa@attendo.fi

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

23.09.2024. Kodin henkilökunta on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniaikäytännöt

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 25.09.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia ja teemme yhteistyötä alueen hygienihoitajan kanssa. Hyvinvointialueen hygienihoitaja viestittää sähköpostitse uusimmista käytänteistä ja ohjeistuksista palvelukodin hygieniavastaavaa, joka vastaa kodin henkilökunnan tiedottamisesta.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Palvelukodilla käy kaksi kertaa viikossa siivooja, joka huolehtii asukashuoneiden siivouksessa. Ohjaajat tekevät ylläpitosiivousta tarpeen mukaan.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Palvelukodilla käy kaksi kertaa viikossa siivooja, joka huolehtii yhteisten tilojen siivouksesta. Muina päivinä ohjaajat huolehtivat yhteisten tilojen siisteydestä. Ohjaajien tekemät siivoustehtävät on kalenteroitu.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Palvelukodin tiloissa on mahdollisuus pyykin pesuun. Ohjaajat huolehtivat pyykkihuollosta tai ohjaavat asukkaita pyykinpesussa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna toimistossa. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävät kuuluvat osaksi perehdytystä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelukodin sairaanhoitaja, pääsääntöisesti tavoitettavissa arkisin klo. 7-15 henkilökunnan puhelimesta puh. 044 780 8060.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa

- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Terveyskeskuksesta on varattavissa lääkärin puhelinkonsultaatioaikaa kerran viikossa palvelukodin asukkaiden asioita varten. Lääkäri tulee tapaamaan asukkaita yksikköön tarpeen mukaan. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Jos asukas tarvitsee kiireellistä hoitoa, ole yhteydessä kiirevastaanoton numeroon tai Pirkanmaan päivystysapuun ennen päivystykseen tai kiirevastaanotolle lähtemistä. Kiirevastaanoton tai päivystysavun numerossa asukkaalle tehdään hoidon tarpeen arviointi.

Parkanon sosiaali- ja terveysaseman kiirevastaanotto (Kolmostien terveys)

Arkisin ma–pe kello 8–16

Parkanontie 48, 39700 Parkano

Kiirevastaanoton hoidon tarpeen arviointi: 03 443 3400

Muina aikoina:

Jos pohdit päivystykseen hakeutumista, ole yhteydessä Pirkanmaan päivystysapuun 116117 ennen päivystykseen lähtemistä.

Päivystys Acuta, Tays Keskussairaala

Ma–su, ympäri vuorokauden

Ensitie 8, 33520 Tampere

Kiirevastaanotolle /päivystykseen mentäessä tulostetaan Hilikka- asiakastietojärjestelmästä mukaan sairaanhoitajan lähete, jossa on kaikki asukkaalle tärkeät tiedot. Pegasos-järjestelmästä tulostetaan mukaan lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, löytyy Valosta Asiakaslähtöinen työskentely mt- ja päihdekuntoutujien palveluissa (Lääkäriyhteistyö, akuuttitilanteet, kuolemantapaukset ja uhkaavat tilanteet) -kurssilta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kodillanne seurataan yllä olevia osa-alueita päivittäin ja huomioidaan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi fysiologisia mittauksia ja verikokeita otetaan asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelukodin sairaanhoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa arvioi seurantojen tarpeen.

Jokaisesta asukkaasta otetaan kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa paino, verenpaine ja verensokeri -kontrollit sekä kerran vuodessa perusverikokeet. Näiden kontrollien toteutumisesta vastaa omaohjaaja.

Palvelukodin sairaanhoitaja vastaa lääkityksen arvioinnista. Vähintään kerran vuodessa jokaisen asukkaan lääkitys arvioidaan myös farmaseutin ja lääkärin toimesta.

Asukkaan tarpeet terveyden edistämisestä ja lääkityksen toteuttamisesta tulee sisällyttää asukkaan toteuttamissuunnitelmaan, jolloin niitä arvioidaan vähintään puolen vuoden välein.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelukodin sairaanhoitaja, pääsääntöisesti tavoitettavissa arkisin klo. 7-15 henkilökunnan puhelimesta puh. 044 780 8060.

Miten lääkitysuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

Lääkitysuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkitysuunnitelman päivittämisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivittämiseen osallistuvat kaikki lääkitystä toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkitysuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkityslupaan kuuluu yhtenä osana lääkitysuunnitelman tunteminen. Lääkityksiin osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkitysuunnitelma on nähtävillä:

Kodin paperisessa viranomaiskansiossa sekä sähköisessä viranomaiskansiossa IMS:ssä.

Lääkitysuunnitelma on päivitetty: 5.1.2024

Kuka vastaa kodiin lääkityksen kokonaisuudesta?

Palvelukodin sairaanhoitaja

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa ennakoivalla yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa kodin ulkopuolella, lähtee mukaan ohjaaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Asukkaalle on nimetty oma sosiaali-ohjaaja, joka tapaa asukkaan vähintään kerran vuodessa ja päivittää palvelusuunnitelman. Sosiaali-ohjaajille tiedotetaan puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla muutokset asukkaan tilanteessa sekä lähetetään sovitusti 1-3 kuukauden välein asukkaiden kuukausikoosteet.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta ja toimintavalmiutta uhkatilanteissa. Kodillamme järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa turvallisuuskävelyjä ja kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoituksia, joista tehdään asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä

poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Perehtyminen varmistetaan lukukuittauksin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä ja kiinteistöhuollolle ilmoitaan korjausta vaativista kohteista.

Attendon työsuojelutoimikunnat toimivat aluejakomallin mukaan.

Palvelukotimme työsuojelualue: Attendo Satakunta - Parkano, MT-alue:

Työsuojelupäällikkö: Lauri Hiljanen, 044-358 7547, lauri.hiljanen@attendo.fi

Työsuojeluvaltuutettu: Iina Fagerlund, 044 358 7549, iina.fagerlund@attendo.fi

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

| | |
|--|---|
| Pelastussuunnitelma on päivitetty: | 8.4.2024 |
| Poistumisharjoitus on tehty: | 31.5.2024, seuraava harjoitus marraskuussa 2024 |
| Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty: | 1.11.2022 |
| Palotarkastus on toteutunut: | 21.2.2024 |

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 tt/asiakas

- Kodin esihenkilö on Milla Lumiainen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).
- Kodillamme on 16 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- yksi sairaanhoitaja
- seitsemän vakituista ohjaajaa (lähihoitajia)
- yksi lähihoitaja -oppisopimusopiskelija
- keikkalaisina lähihoitajia

Arkisin työntekijöitä (vaihtelee asiakasmäärän mukaisesti):

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja, lääkevastuullinen klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- 1-2 ohjaajaa klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 12.30–20.30 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 7-15 (välitön hoitotyö)
- Ohjaajaa klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 12.30–20.30 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle esihenkilön työajan ulkopuolella.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

Tällä hetkellä Weholassa ei työskentele ei-suomea äidinkielenään puhuvia työntekijöitä.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Wehola toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Kodissamme on yhteensä 16 esteetöntä yhden hengen asukashuonetta. Asukashuoneet sijaitsevat kahdessa siivessä, kahdeksan huonetta kummassakin siivessä. Jokainen huone on pinta-alaltaan 20 m² ja jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila. Puolessa huoneista on minikeittiöt, jotka sisältävät tiskialtaan, jääkaapin ja mikron. Siipien keskelle jää yhteinen oleskelu-/ruokailutila, keittiö, sauna, pyykkihuoltotilat ja käynti pihalle ja terassille. Yhteiset tilat ovat esteettömät ja kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Palvelukodin kokonaispinta-ala on 643 m². Yksikköön on rampit etu- että takapuolelta taloa sekä talonpäädyistä. Palvelukoti on valmistunut vuonna 2019, eikä tiloihin ole ollut tarvetta tehdä muutoksia sen jälkeen.

Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa/huoneeseensa. Asukkaat saavat huolehtia huoneen sisustuksesta ja viihtyisyydestä itse. Kotimme ulko-ovet ovat auki päivisin. Yöaikaan klo. 22-06 ovet ovat lukittuna turvallisuussyistä. Asiakkailta saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät tasainen maasto ja hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Palvelukotimme sijaistee luonnonrauhallisessa pihaympäristössä ja Parkanon keskustaan on lyhyt etäisyys.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyritys Coor, jonka alihankintana JiiKoo Palvelu.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Yhteisten tilojen ja asukkaiden wc-tilojen valot toimivat liiketunnistimella. Palvelukodillamme ei ole kameravalvontaa. Lääkehuoneessa on kulunvalvonta.

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

Palvelukodillamme ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan voimme hankkia asukkaan käyttöön kädessä pidettävän hoitajakutsurannekkeen, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita. Asiakkaan omaohjaa yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälineitarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (verenpainemittarit, verensokerimittarit, lämpömittarit, pulssioksimetri, korvalamppu, stetoskooppi, henkilövaaka ja pyörätuoli) huolto- ja kalibrointitilaisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Kodillamme on nimetty laitehuollosta vastaava työntekijä.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Maarit Korhonen, maarit.korhonen@attendo.fi
Henkilökunnan p. 044 780 8060

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan

tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Pirkanmaan hyvinvointialueen sijoittamien asukkaiden kirjaukset tehdään Pegasos- potilastietojärjestelmään.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

Palvelukodin yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kodin esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024.

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

| | ASIAKASKOKEMUS | LÄHEISKOKEMUS | HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVointi |
|--------------|---|---------------|---|
| TAVOITE | 1.Toipumisorientaatiolähtöinen toiminta 2.Aktiviteettitarjonta. 3. Laadukas kirjaaminen | | 1. Kerran kuukaudessa jokainen työntekijä käy tutustumassa Valon kursseihin. 2. Kerran kuukaudessa tiimin kesken tunnin liikuntahetki. |
| TOIMENPITEET | 1.Vahvistetaan ja kannustetaan asiakkaan osallisuutta ja päätöksentekoa arjessa. 2.Aktiviteettitarjonnan lisääminen, huomioiden tavoitteelliset avoimet ja suljetut ryhmätoiminnat. Huomioidaan asukkaiden toiveet ja tarpeet. 3.Kaikki kirjataan: "mitä ei ole kirjattu, ei ole tehty". Asiakasta osallistavan kirjaamisen pilotointi. | | Esihenkilö suunnittelee joka kuukausi tiimin liikuntahetken työvuorolistalle. |
| AIKATAULU | Jatkuva. | | 1.4. alkaen. |
| VASTUUTUS | Koko työryhmä. Asukasasioissa vastuu on omaohjaajilla ja vuorossa olevilla. | | Koko työryhmä. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| VÄLIARVIOINTI | Väliarviointi toukokuussa 2024. Pohjana asukastyytyväisyyskysely kevät 2024: NPS 10, vastausten keskiarvo 3,8. Edellisestä kyselystä ei vastauksia, joten ei vertailumahdollisuutta. ->Jatkossa toipumisorientaatio työryhmän käynnistäminen. | Väliarviointi toukokuussa 2024. Läheistyytyväisyyskysely kevät 2024: NPS 60, vastausten keskiarvo 4,4. Nostona läheistyytyväisyyskyselystä: 20% vastannut olevansa jokseenkin erimieltä kysymykseen ” olen saanut osallistua läheiseni hoitoon riittävästi”. Nostettu uudeksi kehittämiskohteeksi yhteydenpito läheisten kanssa: Omaohjaajat keskustelevat asukkaiden läheisten kanssa, miten usein haluavat, että pidetään yhteyttä ja kerrotaan asukkaan kuulumiset (niiden asukkaiden osalta, jotka ovat antaneet luvan olla yhteydessä läheisiin). | Väliarviointi toukokuussa 2024. Henkilöstötyytyväisyyskysely kevät 2024: Weholan tiimin NPS 80, vastausten keskiarvo 4,57. Tiimin NPS noussut edellisestä kyselystä 44 pykälää ylöpäin. |
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | Loppuarviointi joulukuussa 2024: 1. Toipumisorientaatio on osa Weholan arkea. Edelleen tarvetta syventää toipumisorientaatiolähtöistä ajattelua. Toipumisorientaatio työryhmän aloitus menee ensi vuodelle. 2. Aktiviteettitarjontaa on lisätty ja aktiviteetit ovat monipuolisia ja asukkaiden toiveiden mukaisia. 3. Kaikki työntekijät ovat käyneet laadukkaan kirjaamisen -koulutuksen. Kirjaukset ovat laadukkaita. Osallistavaa kirjaamista tulee vielä kehittää, alkuvuonna 2025 kehittämisprojekti tähän liittyen. | Loppuarviointi joulukuussa 2024: Yhteydenpidon tehostaminen läheisten kanssa on toteutunut. | Loppuarviointi joulukuussa 2024: Henkilöstötyytyväisyyskysely syksy 2024: Weholan tiimin NPS 82. Tiimin yhteiset liikuntahetket toteutuneet joka kuukausi. Valon kurssien suorittaminen ei ole toteutunut kuukausittain. |

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotitasolla 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 | Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit -> Asukkaan muuton esivalmistelu: Asukkaat tulotiedot saattavat olla puuttelliset. Riittävät ennakkotiedot tulisi saada asukkaan sijoittavalta taholta, sillä toiset yksiköt eivät saa luovuttaa asiaskastietoja. | Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat) -> U h k a -javäkivaltilanne: Yksikössä vaikeasti oireilevia asukkaita, jotka saattavat käyttäytyä aggressiivisesti muita asukkaita kohtaan. -> Turvallisuus: Osa asukkaista ei osaa käyttää oman huoneen lukkoa, joten ovet ovat auki ja huoneisiin on toisilla asukkailla vapaa pääsy. | Palvelun sisältöön liittyvät riskit -> Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta: Asiakastiejärjestelmän muutos: Puutteellisten kirjausten ja/tai raportoinnin takia asukkaan turvallisuus vaarantuu hetkellisesti. |
| T | 2 | 2 | 1 |
| S | 1 | 1 | 2 |
| R | 2 | 2 | 2 |
| Toimenpide ja kustannusarvio | -Palvelun tilaajalta kartoitetaan riittävät esitiedot -Pyritään siihen, että asukas käy tutustumassa yksikössä ensin. -Selkeä ohje tuloprosessiin. -Tervetuloa asukkaaksi kansion käyttöönotto | -Ruokailu -tilanteissa ohjaajat paikalla valvomassa ja puuttumassa tilanteisiin. -Tiedotetaan uhkaavista tilanteista asukkaita ja suositellaan ovien lukitsemista. | -Selkeät ohjeet siirtymävaiheeseen. |
| Aikataulu | -3kk sisään | -3kk sisään | -Hyvinvointialueen aikataulun mukaisesti. |
| Vastuhenkilö | Palvelukodin johtaja ja sairaanhoitaja | Koko henkilökunta. | Palvelukodin johtaja |

| | | | |
|--|--|----------------------------------|--|
| VÄLIARVIOINTI | Väliarvio 10.9.2024: Ei ole tullut uusia asiakkaita. Kun asukkaita kotiutuu sairaalasta, pyydetään riittävä raportti. Tervetuloa asukkaaksi kansioita tilattu valmiiksi. | Väliarvio 10.9.2024: Toteutunut. | Väliarvio 10.9.2024: Siirtyminen Pegasokseen 1.10. alkaen. Kirjallisia lisäohjeistuksia ja ohjausta tulossa. |
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | Helmikuu 2025. | Helmikuu 2025. | Helmikuu 2025. |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Vaaratilanteen kuvaus | Keittiössä työskennellessä työasennot huonoja matalalle sijoitettujen laitteiden takia. | Väkivallan uhka; aggressiivisesti käyttäytyvät asukkaat. | |
| T | Mahdollinen | Mahdollinen | |
| S | Vähäinen | Haitallinen | |
| R | 2 | 3 | |
| Toimenpide kustannusarvio ja | <p>-Keittiövuorojen suunnitelmallisuus työvuorosuunnittelussa, max. 2 keittiövuoroa peräkkäin. Tässä huomioidaan myös iltavuorossa tapahtuva keittiötyskentely.</p> <p>-Ohjataan henkilöstöä kiinnittämään huomiota ergonomiseen työskentelyasentoon. Mahdollisuus myös fysioterapeutin ergonomiaohtaukseen.</p> <p>- Keittiöön mahdollista oman harkinnan mukaan ottaa käyttöön yksikössä olemassa oleva teräskärry, jota voi käyttää apuna painavien ruoka-astioiden siirtämiseen.</p> <p>-Jatkossa keittiölaitteiden uusimisen yhteydessä</p> | <p>-Vartijakutsupainikkeet otetaan käyttöön myös päiväaikaan, ne yksiköstä jo löytyvät. Jokaisella työntekijällä työvuoron ajan kulkee mukanaan hälytin, jolla tarvittaessa saa vartijan hälytettyä yksikköön.</p> <p>-Tihennetään koulutusta, ensiapu, uhkatilannekoulutus, paloturvallisuus</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | huomioidaan mahdollisuus ylemmäs sijoitettaviin laitteisiin. | | |
| Aikataulu | <p>-Henkilöstöpalaverissa 24.5.2024 käyty läpi ergonomista työskentelyä keittiössä.</p> <p>-Teräskärry sijoitettu keittiön läheisyyteen, josta helppo ottaa käyttöön</p> <p>- Keittiölaitteiden tullessa elinkaaren päähän, huomioidaan remontoinnin mahdollisuus, korkeammalle sijoitettavia laitteita varten. Tai esimerkiksi tiskikoneen valinnassa huomioidaan koneen teknisistä ominaisuuksista ylösnousevat korit.</p> | <p>- Puolivuosittain järjestetään poistumisharjoitus, ensimmäinen 31.5.2024</p> <p>- Koko henkilöstölle järjestetään vuorovuosin EA1-koulutus + alkusammutuskoulutus, sekä MAPA-koulutus.</p> <p>- Tehostetaan vartijapainikkeiden käyttöönottoprosessia, ohjeistetaan henkilöstöä tämän käytössä.</p> | |
| Vastuhenkilö | Palvelukodin johtaja | Palvelukodin johtaja | |
| VÄLIARVIOINTI | <p>Väliarvio 5.11.2024: Työvuorolistojen suunnittelu toteutunut siten, ettei henkilökunnalla ole montaa vuoroa keittiövastuuta peräkkäin.</p> <p>-Teräskärry otettu käyttöön.</p> | <p>Väliarvio 5.11.2024: Vartijakutsupainikkeiden käyttöönotto toteutunut hyvin.</p> <p>-Koulutuksen ajantasalla.</p> | |
| LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) | Maaliskuu 2025 | Maaliskuu 2025 | |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

| | Tavoitetaso | Q1- | Q2- |
|---|-------------|--|--|
| Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | 10 |
| Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | 60 |
| Sisäinen auditointi | | 29.10.2024 | |
| Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % | | Kaikki kunnossa 79% Kehityskohde 5% Poikkeama 16% Vakava poikkeama 0% | |
| Lääkepoikkeamat, kpl | | Tammi-maaliskuu 2024: 2 kpl. Käsitelty poikkeamat henkilöstöpalaverissa. | Huhti-kesäkuu 2024: 5 kpl. Käsitelty poikkeamat henkilöstöpalaverissa. |
| Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus | 95% | Tammikuu 2024: 100% Helmikuu 2024: 100% Maaliskuu 2024: 76,9% | Huhtikuu 2024: 92,3% Toukokuu 2024: 100% Kesäkuu 2024: 100% |

| | Tavoitetaso | Q3- | Q4- |
|---|-------------|--|--|
| Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | 22 |
| Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä) | 50 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | Ei saatu tuloksia, alle viisi vastausta. |
| Sisäinen auditointi | | | |

| | | | |
|--|------------|---|---|
| Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, % | | | |
| Lääkepoikkeamat, kpl | | Heinä-syyskuu 2024: 6kpl. Käsitelty poikkeamat henkilöstöpalaverissa. | Lokakuu- marraskuu 2024: 3 kpl. Käsitelty poikkeamat henkilöstöpalaverissa. |
| Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus | 95% | Heinäkuu 2024: 100% Elokuu 2024: 100% Syyskuu 2024: 100% | Lokakuu 2024: 84,6% Marraskuu 2024: 76,9% Joulukuun 2024: |

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Parkano 5.12.2024

Allekirjoitus

Milla Lumiainen