

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	8
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta	9
5.3 Asiakkaan kohtelu.....	9
5.4 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	11
5.5 Asiakkaan oikeusturva	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	13
6.2 Ravitsemus (asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta)	14
6.3 Hygieniäkäytännöt	14
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	15
6.5 Lääkehoito: toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta	15
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
7.1 Henkilöstö	17
7.2 Toimitilat.....	18
7.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	19
7.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet sekä ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.....	19
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21
11 LÄHTEET.....	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Kehitysvammaisten palvelut
Toimintayksikön nimi	
Attendo Kivistö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Vantaa, Savikiventie 1, 01700 Vantaa p. 044 494 0630	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Ympäri vuorokautinen sosiaalipalvelujen tuottaminen, Kehitysvammaisten palveluasuminen, 15 asukaspaiikkaa	
Toimintayksikön katuosoite	
Savikiventie 1	
Postinumero	Postitoimipaikka
01700	Vantaa
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Kirsi Strömmer	044 494 0630
Sähköposti	
kirsi.strommer@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Dnro 2403/05.01.00.01	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ympäri vuorokautinen sosiaalipalvelujen tuottaminen, kehitysvammaisten palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
	15.5.2014
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Lääkäripalvelu: Pihlajalinna	
Lääkkeiden toimitus: Kivistön apteekki	
Kiinteistöhuolto: Coor Oy	
Ruokahuolto: Attendo Oy, Attendo Jaspiksen keittiö	
Elintarvikkeiden toimitus: Meira Nova	
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Finland Oy	
Vuokratyövoima: Hyvänhoidon palvelut, Kotikeikka, Medi Power	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Attendo Kivistön palvelukoti tarjoaa ympärivuorokautista ja tehostettua palveluasumista aikuisille kehitysvammaisille. Palvelu on sosiaalilainsäädännön alaista toimintaa. Asukaspaikkoja on 15. Jokaiselle asukkaalle on laadittu yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma.

Meidän tehtävämme Attendo Kivistössä on turvata kehitysvammaisille asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä. Teemme työtä yksilökeskeisellä työotteella, tuemme ja vahvistamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Visiomme on "vahvistamassa ihmistä". Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi. Haluamme, että asukas tuntee tulevaisuutensa kuulluksi ja osalliseksi omaan elämäänsä, sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan.

Kivistön palvelukodissa korostuvat hellä ja arvostava hoito ja huolenpito, ele- ja olemuskielen kuunteleminen ja sen vahvistaminen sekä asukkaan omien vahvuuksien ja toimintakyvyn tunteminen ja tukeminen. Tavoitteenamme on mahdollistaa, että jokaisella asukkaalla on hyvä ja omannäköinen elämä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Yksikkömme arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat: oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Haluamme Attendo Kivistössä tuntea asukkaamme. Olemme perehtyneitä ja kiinnostuneita jokaisesta asukkaasta yksilönä, kunnioitamme asukkaiden vuorokausirytmisiä, ruokailutottumuksia ja erilaisia kiinnostuksen kohteita. Uuden asukkaan muuttaessa paneudumme asukkaan taustatietoihin, opettelemme tuntemaan asukkaan tavan viestiä, mietimme asentohoitoja ja oikeanlaisia apuvälineitä.

Attendo Kivistössä toimii nimetty asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. ASKO-valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskusteluja eri teemoihin liittyen, muistuttelee hyvän käytöksen tavoista, innostaa ja kehittää uusia ideoita muun työyhteisön kanssa.

3 RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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.

Henkilöstöön liittyvät riskit

- **Uusi tai pitkään poissaollut työntekijä:** Vastuu perehdytyksestä on koko työyhteisöllä. Yksikön esimies nimeää perehdytyksestä vastuussa olevan työntekijän ja varmistaa, että perehdytys toteutuu sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä verkossa oleva VALO-perehdytysjärjestelmä yhtenä osana perehdytystä.
- **Vuorotyö:** Attendo Kivistössä tehdään kolmivuorotyötä. Työ on psyykkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti raskasta. Työntekijöiden jaksamista pyritään tukemaan hyvällä työvuorosuunnittelulla.
- **Työterveyshuolto:** Attendo Kivistössä noudatetaan Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa on joustavaa.
- **Infektiot ja tartuntataudit:** Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään hyvällä hygieniaosaamisella ja rokotesuojalla.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

- **Lääkehoidon toteutus:** Lääkehoidossa riski voi liittyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeiden yhteensopivuuteen. Attendo Kivistössä lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu sosiaali- ja terveydenhoitoalan henkilöstö, joilla on hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva lääkelupa. Attendo Kivistön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuut, kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, lääkeluvallisten ohjaajan tehtävät ja vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta, ohjeistus lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden varalle. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.4.2021. Lääkehoidon suunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja yhdessä palvelukodin johtajan kanssa. Lääkevastaavien henkilöiden vastuulla on tarkkailla lääkehoidon toteutumista arjessa, sekä puuttua ja tiedottaa siihen liittyvistä asioista. Lääkehoito toteutetaan aina lääkärin laatiman ohjeistuksen mukaisesti.
- **Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit asukkaat:** Attendo Kivistön asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava lääkäri. Asukkaan lääkityksessä huomioidaan sekä pitkäaikaiset että akuutit sairaudet. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaat ja –lääkityt henkilöt. Lääkeaineallergioista kirjataan selkeästi tieto asukkaan asukastietojärjestelmään.
- **Lääkkeiden säilytys:** Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, jonne pääsee vain lääkeluvallinen henkilö. Lääkehuoneessa on käytössä sähköinen lukitus henkilökohtaisella kulun valvonnalla sekä lisäksi kameravalvonta.
- **Lääkepoikkeamat:** Lääkepoikkeamista ja läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus sekä tiedot kirjataan asukashuomioihin. Yksikön laatukoordinaattori vie ilmoitukset sähköiseen Hilikka-järjestelmään, josta tiedot siirtyvät palvelukodin johtajalle käsiteltäväksi. Poikkeamat käsitellään tiimeissä kuukausittain sekä tilanteen vaatiessa välittömästi.

Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit

- **Tietosuoja- ja tietoturva:** Jokaiselle Attendon työntekijälle kuuluu pakollinen GDPR-koulutus.
- **Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen:** Henkilötiedot käsitellään Attendo Kivistössä annettujen dokumentointitietosuoja- ja arkistointiohjeiden mukaisesti, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.

- **Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus:** Työntekijälle kerrotaan vaitiolo- ja salassa pitovelvollisuuden ehdottomuudesta työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Työntekijä vahvistaa tämän allekirjoituksellaan.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

- **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys:** Attendo Kivistössä henkilöstömäärä on täyttöasteenriittävän ja toimintaehtojen vaativuuden mukainen. Henkilökunnan koulutustausta koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajasta, lähihoitaja-oppisopimusopiskelijasta sekä hoivakoti- tai palvelukotiavustajasta. Palvelukodin johtajan koulutus on sosionomi YAMK. Henkilökunnan tehtäväkuvat on kuvattu erillisellä lomakkeella, joka löytyy Attendo Kivistön perehdytyskansiosta. Attendo Kivistön henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.
- **Sijaisten käytön periaatteet:** Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä. Yksikössä on nimetty kaksi työntekijää, jotka tekevät pääsääntöisesti vain yötyötä. Muut ohjaajat tekevät kaksivuorotyötä ja sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti arkena aamuvuorossa. Työntekijän äkillinen sairastuminen ja sijaisen saaminen vuoroon on ajoittain haastavaa sijaispulasta johtuen. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan Attendon ohjeistuksen mukaan; johtajan ollessa talossa, hän vastaa sijaisten hankinnasta ja johtajan poissa ollessa vuorovastaava arvioi sijaistarpeen ja etsii sijaisen yksilön sijaishankintaohjeen mukaisesti. Jos sijaista ei saada nopeasti, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö.
- **Asukkaan kohtelu:** Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoitettava viipymättä esimiehelleen, jos Attendo Kivistössä huomataan epäasiallista kohtelua.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit:

- **Kulunvalvonta:** Attendo Kivistössä ulko-ovet pidetään lukittuina, mikä vähentää ulkopuolisten henkilöiden sisälle pääsyn. Lääkehuoneeseen on kulunvalvonta ja tilaan pääsee vain lääkeluullinen henkilöstö. Lisäksi huoneessa on nauhoittava kameravalvonta.
- **Paloturvallisuus:** Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Palo- ja pelastusasioihin on yksikössä nimetty vastuuhenkilö, jonka vastuulla on osaltaan perehdyttää työntekijöitä sekä tarkkailla riskitekijöitä arjessa, sekä puutua ja tiedottaa niistä. Palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijöiden kanssa säännöllisesti (vähintään 2x vuosi) palaverien yhteydessä yksikön pelastusasioita vastaavan ohjaajan toimesta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä pidetään yllä ensiapuvalmiutta. Attendo Kivistössä on automaattinen palolaitteisto sekä sprinklerit. Lisäksi alkusammuttimia on lain edellyttämä määrä. Huoltoyhtiö Coor testaa säännöllisesti yksikön automaattisten palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Viimeisin lakisääteinen palotarkastus on tehty 8.9.2021 sekä paloilmoitin laitteiston tarkistukset 8.9.2021. Palo- ja pelastussuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön johtaja. Viimeisin päivitys on tehty 9.6.2020.
- **Apuvälineet:** Attendo Kivistössä on käytössä henkilönostimia sekä asukkailla on lisäksi käytössä muita apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdyttämisprosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa asukkaan omaohjaaja, apuvälinevastaava ja apuvälinehuolto. Attendo Kivistön tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaavaksi, esteettömiksi ja apuvälineiden käyttö huomioiden.
- **Työtapaturomat:** Työtapaturomia voi aiheutua esimerkiksi fyysisessä toimintaympäristössä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Ne ovat usein monien virhetoimintojen summa. Työtapaturomia pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella. Attendo Kivistön henkilökunta on vakuutettu työtapaturomien varalta.
-

Tiedottamiseen liittyvät riskit

- **Raportointi:** Attendo Kivistössä henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Vuoronvaihdossa asukastietoa siirretään suullisissa raporteissa. Lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoinnin, lääkityksen yms. muutoksista.
- **Kirjaaminen:** Attendo Kivistössä henkilöstö kirjaa asiakasasiat Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Riskejä kirjaamisessa voi esiintyä ohjelmiston tai internetin toimivuudessa liittyvissä ongelmatilanteissa.
- **Sisäinen tiedottaminen:** Attendo Kivistössä pidetään kerran viikossa henkilöstöpalaveri. Palaveriin osallistuu vuorossa oleva henkilöstö sekä palvelukodin johtaja. Palaveri pidetään henkilöstövetoisena johtajan ollessa poissa. Palaverista tehdään muistio, joka talletetaan N-asemalle ja tulostetaan toimiston ilmoitustaululle kaikkien luettavaksi. Jokaisen omalla vastuulla on lukea muistio ja se tulee vahvistaa allekirjoituksella.
- **Yhteistyötahoille tiedottaminen:** Yhteistyötahoja tiedotetaan aina tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse tai kirjeellä. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.
- **Asukkaiden läheisten tiedottaminen:** Asukkaiden läheisiä tiedotetaan kirjeitse yksikön yhteisistä asioista vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi Attendo Kivistö järjestää läheisten iltoja kaksi kertaa vuodessa. Yhteistietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetty vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa. Yksikön vastuualueet on jaettu henkilökunnan halukkuuden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Vastuuhenkilön tehtävänä on tarkkailla vastuualueensa toimivuutta arjessa, perehdyttää ja ohjata aktiivisesti työyhteisöä toimimaan annettujen ohjeistuksien mukaan.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös yksikön toimintaan liittyvänä kehitysehdotuksena. Poikkeama luokitellaan tapahtumasta riippuen eri vakavuusluokkaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Poikkeamat raportoidaan erilliselle lomakkeelle,

josta laatukoordinaattori vie tiedot laatujärjestelmään. Sieltä ne ohjautuvat palvelukodin johtajan käsiteltäväksi ja eteenpäin vietäviksi.

Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja/laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja sovitaan korjausmenettelystä. Raportit käsitellään tiimeissä neljännesvuosittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

- 2. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän. Ohje on myös nähtävillä Attendo Kivistön ilmoitustaululla. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

3. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään Attendo Kivistössä säännöllisesti kerran viikossa. Palaverista laaditaan muistio, joka talletetaan henkilöstön sähköiseen verkkoasemaan sekä tulostetaan ilmoitustaululle, josta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan muistion.

Asukkaita koskevissa asioissa tiedotamme omaisia/läheisiä ja yhteistyötahoja (esim. kunnat ja kaupungit) kirjeitse kaksi kertaa vuodessa sekä aina tarvittaessa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esimies

Palvelukodin johtaja, Kirsi Strömmer, 044 494 0630

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu johtajan vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Kivistön omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yksikön ilmoitustaululla aulatilassa, jotta asiakkaat, läheiset ja omaavontasuunnitelmasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavontasuunnitelma on julkaistu myös Attendon verkkosivuilla. Omaavontasuunnitelmaan tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua Attendo Kivistöön.

Attendo Kivistössä on otettu käyttöön vuoden 2021 aikana Rai ID –toimintakyvyn mittari asukkaan tuen tarpeen arvioimiseksi. Ensimmäiset arviot kaikkien asukkaiden kohdalla tullaan tekemään kesäkuun 2022 loppuun mennessä. Henkilöstön koulutus mittariston käyttöönottamiseksi jatkuu edelleen. Jatkossa Rai ID arviot tullaan tarkistamaan puolivuositain. Lisäksi sijoittavan tahon ja asukkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa käydään yhdessä keskusteluja ja neuvotteluja yhdessä sovitun toimintatavan mukaisesti palvelutarpeen arvioimiseksi.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelusuunnitelman ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa.

5.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Attendo Kivistössä ensimmäisen suunnitelmaan osallistuu sairaanhoitaja tai lähihoitaja yhdessä esimiehen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja.

Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Osa asukkaistamme saa Kelan myöntämää fysioterapiaa, joka ostetaan lähettävän kunnan/kaupungin hyväksytyltä palvelun tarjoajalta.

Palvelukodissa asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikessa arjen toimissa omien voimavarojensa mukaan. Attendo Kivistössä mukaan ottamiseen tarvitaan paljon luovaa ajattelua ja ammattitaitoa, koska asukkaat tarvitsevat kaikissa toiminnoissa runsaasti tukea ja säännöllistä ohjausta.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusta. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua päätösten tekoon.

Attendo Kivistön asukkaat eivät kehitysvammaisuuden asteen vuoksi pääsääntöisesti kykene suullisesti kertomaan toiveistaan. He tarvitsevat tulkintaa, tukea ja ulkopuolisten apua saadakseen elämisen arvoisen ja rikkaan elämän. Kommunikoinnin apuna on käytössä kuvia ja tukiviittomia. Lisäksi ilmeet, eleet, äänteet, silmien liikkeet kertovat toiveista ja tarpeista. Asukkaille tarjotaan erilaisia virikkeitä, joiden kautta opettelemme ymmärtämään asukasta ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan.

Työyhteisö kunnioittaa ja tukee asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaan omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaan haluihin että tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikessa palvelukodin toiminnassa mahdollistaen yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteutumisen.

Asukkaille mahdollistetaan osallistuminen mielekkääseen ja aktiiviseen elämään, niin palvelukodissa kuin sen ulkopuolella. Retkiä ja tapahtumia järjestetään sekä yksilöllisesti että yhdessä muiden asukkaiden kanssa.

Attendo Kivistössä asukkaat eivät hyödy perinteisistä asukaskokouksista, mutta heidän tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan ja tulkitaan arjessa yksilökeskeisesti. Näiden pohjalta ohjaajat suunnittelevat toimintaa niin kotiin kuin kodin ulkopuolelle.

Koulutusta järjestetään aina tarpeen mukaan. Henkilöstöä on koulutettu muun muassa Avekki, EA, IMO ja yksilökeskeiseen kohtaamiseen liittyen. Lisäksi koulutusta järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusturvallisuuteen sekä kirjaamiseen liittyen.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendo Kivistössä käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista pidetään aina viimesijaisena keinona. Jos rajoittamiseen joudutaan mennä, tulee rajoittamistoimenpiteen olla hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. Rajoitteita käytetään ainoastaan:

- asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa, taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi, taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Attendo Kivistön palvelukodissa käytetään lähinnä turvallisuutta vahvistavia rajoitustoimenpiteitä, kuten sängynlaitojen käyttöä säännöllisesti. Tilannekohtaisesti voidaan käyttää rajoittavaa välinettä tai asustetta tai ohjata suljettuun tilaan (oma huone tai oma ryhmäkoti) ohjaajan kanssa.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen, henkilöstön ja IMO-asiantuntijatyöryhmän kanssa. Työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen/ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali-/terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekevät sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi, niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus ja

jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät kirjaukset lähetetään kuukausittain sijoittavalle taholle sekä läheiselle ja asukkaalle niin toivottaessa. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen. Tällöin toimitaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön.

Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

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

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Jokainen palaute käsitellään asianmukaisesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Tapahtumaa käsitellään asianomaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa. Tavoitteena on löytää korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta välttytään jatkossa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista palvelukodin johtajan toimesta. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tilanteiden vaatimalla tavalla. Jokaisella työryhmän jäsenellä on velvollisuus seurata ettei vastaavanlaista tapahtumaa yksikössä toistu.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukastyytyväisyyden mittaaminen Attendo Kivistössä on haasteellista, koska asukkaat eivät puhu ja kehitysvammaisuutensa vuoksi he eivät myöskään kykene arvioimaan omaa tilaansa, ympäristöä ja palvelua. Asukastyytyväisyyttä kuitenkin seurataan jatkuvasti tulkinnan avulla sekä kerran vuodessa omaisille suunnatun kirjallisen kyselyn muodossa. Tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tulokset kerrotaan myös asukkaille ja omaisille/läheisille esim. läheistenillan tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.

Omaiset/läheiset ovat aina tervetulleita Attendo Kivistöön. Pyrimme avoimeen ja läpinäkyvään vuorovaikutukseen. Asukkaan omaiseen/läheiseen pidetään yhteyttä vähintään kerran kuukaudessa. Attendo Kivistössä järjestetään vähintään kahdesti vuodessa tapahtuma, johon myös asukkaiden omaiset/läheiset ovat kutsuttuina.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään normaalisti vuosittain.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Vantaan kaupungin osalta muistutuksen vastaanottaja on Erityisasumisen yksikkö sekä Helsingin kaupungissa sosiaalityöntekijä Anna-Liisa Amberla.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Vantaan kaupungin sosiaaliasiamies
Potilas- ja sosiaaliasiamies
Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537
Asematie 10 A, 2. krs
01300 Vantaa

Vammaisiamies

Palvelualue koko Helsinki

Vammaisiamiehellä ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Yhteystiedot: tiina.lappalainen@hel.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät Attendo Kivistössä eteisaulan ilmoitustaululta.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään neljän viikon kuluessa niiden saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun Check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Kivistön palvelukodissa asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toiminnoissa, vaikka he toimintakykynsä vuoksi tarvitsevatkin vahvaa tukea. Osallisuutta tuetaan järjestämällä toimintaa palvelukotiin sekä kodin ulkopuolelle.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiveetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tunteuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun Check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asukkaan hyvinvointiin.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Attendo Kivistöön tilataan pääruuat Attendo Jaspiksen keittiöltä. Attendo Jaspiksesta tulevat ruuat ovat Attendon 6 vko:n kiertävän ruokalistan mukaisia. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti kello 7-10 välillä, lounas noin kello 11-13, päiväkahvi/välipala noin klo 14-15, päivällinen klo 16:30-17:30 ja iltapala kello 20-21. Yöpalaa on mahdollista myös saada tarvittaessa. Asukkaan ollessa yöllä levoton tai mikäli uni ei tahdo tulla, tarjotaan hänelle yöpalaa, jotta uni tulisi.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Painon laskua seurataan myös ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön hoiva-avustajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Hygieniasta vastaava ohjaaja muistuttaa säännöllisesti muuta työryhmää palaverissa käsihygienian tarpeellisuudesta.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan, tuetaan sekä avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Asukkaiden hygieniaohjeistuksien laatimisesta vastaa pääsääntöisesti asukkaiden omaohjaaja. Asukkaiden hygieniaan liittyviä asioita käsitellään omaohjaajan aloitteesta työryhmän palaverissa.

6.4 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Attendo Kivistössä on sairaanhoitaja, joka vastaan kiireettömästi sairaanhoidosta. Attendo Kivistön asukkailla on käytettävissä lääkäripalvelut Solo Health Oy kautta sekä terveysasemalla. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa sekä akuuteissa tapauksissa tarvittaessa. Muina viikkoina yhteys lääkäriin on sovitusti viikoittain sekä tarvittaessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaan tilan vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, arvioivat vuorossa olevat työntekijät sen, onko ambulanssi kutsuttava paikalle. Päivystyksellinen sairaanhoito annetaan Vantaalaisille asukkaille Peijaksen sairaalassa ja Helsingiläisille Malmin sairaalassa. Asukkaan lähtiessä sairaalaan, tulostetaan Hilkka-järjestelmästä sairaanhoidonlähete, joka annetaan asukkaan mukaan. Asukkaan omaiselle/läheiselle sekä palvelun ostajalle ilmoitetaan viipymättä asukkaan joutuessa kiireellisesti sairaanhoitoon. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, mikä säilytetään toimistossa.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan aina hätäkeskukseen 112 ja toimitaan hälytyskeskuksen antamien ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, mikä säilytetään toimistossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Omaisille ilmoitetaan heidän kanssaan sovitun toimintatavan mukaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yllä olevia osa-alueita seurataan sovitusti kuukausittain. Vastuuhenkilönä toimii omahoitaja. Lääkäri arvioi tilanteen kuukausittain lähikierron yhteydessä. Lisäksi ohjaajat seuraavat asukkaiden kuntoa päivittäin ja ovat tarvittaessa yhteydessä lääkäriin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelukodin johtaja, Kirsi Strömmer sekä sairaanhoitaja Sirkka Palenius vastaavat yhteistyössä Attendo Kivistön asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta. Hoito tapahtuu hoitavan lääkärin ohjeistuksen mukaan.

6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja sekä sairaanhoitaja. Yksikön sopimuslääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta vastaa laillistettu

terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja Sirkka Palenius, joka vastaa henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Käytännön lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvalliset ohjaajat.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidon prosessia johtaa Attendo Kivistöön nimetty vastuulääkäri Emma Widing. Attendo Kivistön sairaanhoitaja ja lähihoitajat toimivat yhteistyössä lääkehoidon totuttamisessa ja seurannassa, mikä tapahtuu lääkärin ohjeen mukaan. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yhdessä johtajan kanssa lääkehoitosuunnitelman ajantasalla olosta ja päivittämisestä, henkilökunnan riittävästä perehdyttämisestä, henkilöstön tehtäväkohtaisesta osaamisesta, lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, lääkehoidon kehittämistarpeiden esille tuomisesta, reagoimisesta niihin ja raportoinnista sekä henkilökunnan kouluttamisesta. Yksikön johtaja vastaa lääkepoikkeamien käsittelystä ja havaittujen puutteiden korjaamisesta ja raportoinnista johdolle sekä laatuindeksiin. Yksikön sopimuslääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitoluvat – ja suunnitelman.

Vuorossa oleva vastuuhjaaja toimii vuorossa ollessaan yksikön lääkehoidon vastaavana. Vuorossa olevat lääkehoitoluvalliset ohjaajat toteuttavat lääkemuutokset ja asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelman eli lääkelistan päivittämisestä lääkärin ohjeistuksen mukaan. Yksikköön nimetyt lääkevastaavat toimivat yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä. Lisäksi he vastaavat lääkehuoneen/-kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkivat lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksiköitä, huolehtii ensihoitolääkkeistä ja ensiapuvälineistä.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Attendo Kivistön keskeisiä yhteistyökumppaneita on muun muassa asukkaan lähettävä kaupunki-/kuntataho, lääkäri, kotisairaala, taksi, työ- ja päivätoiminta, terveyskeskus, sairaalat, poliklinikat, kela, edunvalvojat, fysioterapia, apuvälinelainaamo ja hoitotarvikejakelu.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Kivistön alihankintana tuotetut palvelut: Kiinteistöhuolto Coor-huoltoyhtiö, ruokahuolto Attendo Jaspis sekä elintarvikkeiden toimitus Meira Nova.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään, hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

7.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus on vähintään 0,8

-Yksikön johtaja on Kirsi Strömmer, sosionomi YAMK.

-Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 12 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1,3 (siivous, avustava henkilö, ruokapalvelu tulee Attendo Jaspiksesta henkilö, Coor-kiinteistöhuolto ja puutarhuri).

-Lisäksi yksikössä on 1 lähihoitaja-oppisopimusopiskelija sekä hoiva-avustaja-, lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita työharjoittelujaksoilla.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti tutuilla työntekijöillä ja työvuorojärjestelyillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Tarvittaessa ostamme vuokratyövoimaa riittävän henkilöstön saamiseksi. Yhteistyökumppaneinamme ovat Hyvän Hoidon palvelut, Kotikeikka ja MediPower. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Johtajan ollessa poissa sijaisten hankkimisesta vastaa pääasiassa vuorossa oleva lääkevastaava.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutumista seurataan vuosittain laatimalla kooste toteutuneista koulutuksista.

7.2 TOIMITILAT

Attendo Kivistö on rakennettu vuonna 2014 aikuisten kehitysvammaisten henkilöiden kodiksi. Palvelukoti on esteetön ja inva-varusteinen. Huoneet ovat 25m² ja jokaisella asukkaalla on käytössään oma kylpyhuone. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone. Ryhmäkodilla on oma aidattu piha-alue.

Yksikössä on kolme ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m².

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on pirteä ja kodikas

•sisustusteksteillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Attendo Kivistössä on asiakkaille oma pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat vastaavat tämänhetkisten asukkaiden pyykkihuollon toteutuksesta. Asukkaan kuntoisuuden ja mieltymyksen mukaan asukas osallistuu pyykkihuoltoon esimerkiksi olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, sekä pyykkien laittamisessa kuivumaan.

Attendo Kivistön siivoushuolto toteutetaan itse. Asiakashuoneissa ylläpitosiivous tehdään kerran viikossa

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Attendo Kivistön asukkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovilla on kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kiinteistöhuolto Coor, p. 010 622 5888

palvelukeskus@coor.com

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy toimistosta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja/ /fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman

käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibroitavuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Attendo Kivistössä ei ole käytössä kalibroittavia apuvälineitä.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus> vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Attendo Kivistön sairaanhoitaja Anni Kankkonen, p. 044 494 4300

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Jarno Mustakallio, PL 750 (Itämerenkatu 9), 00181

tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Kirsi Strömmer

p. 044 494 0630

kirsi.strommer@attendo.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehityssuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin sekä parannamme sitä, mikä vielä kaipaava harjoittelua ja toisin tekemistä. Attendo Kivistön kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta kuvasta.

Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta ja liitä tämä osaksi omavalvontasuunnitelmaan

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
Uusien työntekijöiden hyvä perehdytys	Pysyvä henkilöstö	Kokoajan	Koko henkilöstö
HYP-hetket 13/15 asukasta, 10 minuutin 100% kohtaaminen	Kommunikoinnin tukeminen	Joka päivä	Koko henkilöstö
2/15 parempikuntoisen asukkaan huomiointi	Mielekkään elämän tarjoaminen	Joka päivä	Koko henkilöstö
Läheiskontaktit vähintään 1x kk	Hyvän yhteistyön jatkuminen läheisten kanssa	Vähintään 1x kk	Omaohjaaja

Miten tavoitteita seurataan?

Attendo-kodin sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Attendo Kivistön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 24.9.2021. Seuraava auditointi toteutetaan 2022.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Vantaa 17.2.2022
Allekirjoitus Nimenselvennys Kirsi Strömmer

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.