

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	7
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	8
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	10
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 HENKILÖSTÖ	11
4.4.2 TOIMITILAT.....	12
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	13
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	13
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	13
9. KEHITTÄMISSUUNNITELMA osana omavalvontasuunnitelmaa 2021.....	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	18
11. LÄHTEET.....	19

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Kokkola
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva	Kuntayhtymän nimi: Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Sote -alueen nimi: Soite
Toimintayksikön nimi Attendo Kokkolan Aalto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Kokkolan kaupunki PL 43, 67101 Kokkola, puh. (06) 8289 111, Fax (06) 8352 246, kokkola@kokkola.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat: 16 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Kyllikinkatu 9	
Postinumero 67900	Postitoimipaikka Kokkola
Toimintayksikön vastaava esimies Pia-Maria Hilli	Puhelin 044-4944768
Sähköposti pia-maria.hilli@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 22.3.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 22.3..2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Kiinteistöhuolto Mäkelä (Juhani Mäkelä) vartiointi ja turvapaiknikkeet: Vartiomiehet	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.</p> <p>Attendo Kokkolan Aalto on osa Aalto –konseptia. Aalto tarjoaa tehostettua palveluasumista nuorille mielenterveyskuntoutujille. Attendo Kokkolan Aallossa on 16 asukaspaikkaa. Perustehtävänään Aalto tuottaa asumisen ja elämänhallinnan raamit osallistaen asiakasta elämänhallintaan selkeillä toimintamalleilla keskiössä vuorokausirytmii, ateriarytmii, lääkehoidon tarkoituksenmukainen toteuttaminen, hygienianhallinta ja tarkoituksenmukaisen päivätoiminnan löytäminen (koulu, opiskelu, työ, harrastus). Palvelu tuotetaan ostopalveluna.</p> <p>Lisäksi Aalto tarjoaa mahdollisuuden päiväkäynteihin ja tutustumis/kokeilujaksoihin, sekä kotikuntoutukseen ja tehostettuun kotikuntoutukseen. Tukiasumista voidaan järjestää tarvittaessa.</p>

Asukkaan kanssa tehdään ensimmäisen kuukauden aikana henkilökohtainen kuntoutumissuunnitelma ja asumisen suunnitelma. Asiakkaan tavoitteet määritellään asiakkaan, kuntailaajan ja läheisten sekä mahdollisesti muiden hoitokontaktien kanssa. jokaisella on nimetty omaohjaaja ja kuntoutumista seurataan viikkokeskusteluihin ja kuntoutumista raportoidaan kuukausittain. Toimintaa ohjaavina menetelminä ovat mm. DKT, NADA, toipumisorientaatio, Nepsy-valmennus ja yhteisöhoito/kuntoutuminen.

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. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

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

- **Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nyt uudistunut valmennuskokonaisuus nimeltään ASKO, joka tulee sanasta asiakaskokemus

Päivitetty valmennusmalli pohjautuu, kuten aiemmat arvo- ja erpa-valmennuksetkin, vahvasti keskusteluun. Asko-valmennuksilla on tärkeä tehtävä muutosmatkamme edistämässä. Valmennusten ja keskusteluiden aikana käsittelemme muutosmatkan teemoja, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa. ASKO-valmennukset ovat kaikille Attendolaisille käytännönläheinen työkalu muutosmatkamme toteuttamisessa.

Yksikkömme asiakkaat ovat miettineet toiminnan arvoja omalta osaltaan ja tehneet niistä taulut yhteisöön. Asiakkaiden laatimat arvot ovat tahto, luottamus ja kunnioitus.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontona 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:** puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, ergonomia
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat, katoaminen, karkaaminen, uhkaava käytös
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, ilmastointi, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** tiedon kulku

Riskien hallinnan työnjako

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

Yksikössä riskienhallinnan kokonaisvastuuta kantaa yksikönjohtaja sekä hänen tukenaan turvallisuusvastaavat Merja Valkeapää ja Mikko Saavalainen. Eri osa-alueiden vastaavat, ja yhteistyössä koko henkilöstö tekee oman osuutensa kokonaisvastuun mahdollistamiseksi.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan

- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/läkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilaust määrä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - *erityishuomio riskiryhmä astmaatitot ja infektio-potilaat:* Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - *lääkkeiden jako:* ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- hygieniä, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadunhallinnan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. 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, laatu-poikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. 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 ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis-seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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 IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kiittää 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.

Palaute:

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti 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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain tai vähintään joka toinen viikko. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa. Lisäksi muistio jaetaan Hilikka-järjestelmän yksikkökohtaisten viestien kautta henkilökunnalle.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Asukkailla on kerran viikossa maanantaisin yhteisökokous, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista, suunnitellaan tulevan viikon ohjelmaa, sekä käydään läpi palautteet, toiveet ja tarpeet. Yksiköstä löytyy myös palautelaatikko, jonka sisältämät palautteet käsitellään sekä henkilökunnan tiimissä, että asukkaiden yhteisökokouksessa tarpeen mukaan.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Kokkolan Aallossa yksikön esimies on kirjannut yksikön käytännöt tähän suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijäpalaverissa päivituksen yhteydessä. Henkilöstö on velvollinen käymään läpi valmiin omavalvontasuunnitelman ja kaikilta kerätään tästä vielä lukukuittaukset.

Yksikön esimies

Psyk sh, JET, Pia-Maria Hilli-Mäläskä

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Omavalvonta suunnitelman osana oleva yksikön kehittämissuunnitelma päivitetään kvartaaleittain ja toimintaa kehitetään ja päivitetään asiakastytyväisyys-, läheistyytyväisyys ja henkilöstöntytyväisyyskyselyiden avulla, joita toteutetaan noin 2-3 kertaa vuodessa.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma säilytetään toimiston kansiossa, ja IMS-järjestelmässä sekä yleisissä asukastiloissa ja myös julkaistaan netissä Aallon kotisivun yhteydessä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 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 kulttuurista on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas 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 asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Attendo Kokkolan Aallossa asiakkaalle nimetään oma-ohjaaja huolehtimaan, että asukkaalla on toteuttamissuunnitelmaa ja tavoitteita mukaileva viikko-ohjelma. Asiakkaan kuntoutumiseksi määritellään tavoitteet (henkilökohtainen viikko-ohjelma ja asumisen suunnitelma) ja tilannetta seurataan päivittäin. Kuukausittain laaditaan raportti suunnitelmien mukaisesta toiminnasta tilaajalle. Raportin laatii asiakkaan oma-ohjaaja. Tarvittaessa suunnitelmaa ja tavoitteita mukautetaan vallitsevaan olosuhteeseen. Käytössä on RAI –arviointijärjestelmä. Rai- arviointia käytetään pohjana asiakkaan tarpeiden, tavoitteiden ja vahvuuksien arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Oma-ohjaaja käy viikoittain keskustelun asiakkaan kanssa. Kerran kuukaudessa toteutetaan laajempi oma-ohjaaja hetki, jolloin asiakkaan kanssa tehdään yhdessä jotain mieluista ja keskustellaan kuntoutumisesta.

4.2.2 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

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

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Yksikössä keskustellaan asioista niiden oikeilla nimillä ohjaten asiakasta ymmärtämään syy-seuraussuhteet ja tekemään päätökset niiden pohjalta. Asiakkaalta selvitetään hänen oma mielipiteensä asioista ja niiden hoidosta, ja hänelle ilmaistaan selkeästi ja perustellusti silloin, kun asiakkaan mielipide on ristiriidassa tavoitteenasettelun tai yleisen mielipiteen kanssa.

Yksikön yhteisistä asioista keskustellaan aamukokouksissa ja viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Henkilökohtaiset asiat keskustellaan henkilökohtaisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Toteuttamissuunnitelmissa ja tavoitteissa sekä kuukausiraportissa huomioidaan osa-alueina kaikki elämänhallinnan peruspilarit. Tällöin keskitytään aktiivisuuden yhteisössä ja talon ulkopuolella, liikuntaan, hygienianhallintaan, sosiaalisuuteen, talouden hoitoon ja muihin tavoitteisiin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

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

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyn määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

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 kokemaa epäasiallinen kohtelu, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön 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 neljän 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. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita v. 2023-2024 ovat asiakkaiden oma osallisuus/aktiivisuus, vuorovaikutus, hyvä arjen hallinta sekä liikunta ja terveelliset elämäntavat. Nuoren asiakkaan kuntoutumiseen halutaan panostaa entistä enemmän ja muun muassa kouluttaa henkilökuntaa vielä enemmän, jotta voidaan vastata kasvaviin haasteisiin ja asiakkaiden monimuotoisiin haasteisiin.

Asukkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta elämästään ja puolustamaan omaa mielipidettään sekä toteuttamaan itsenäistä elämänhallintaa turvallisesti ja tavoitteen suuntaisesti. Asukkaiden vahvuuksia pyritään tukemaan ja löytämään heille mielekästä ja kuntoutumista edistävää tekemistä niin yksikössä kuin yksikön ulkopuolellakin. Ryhmissä on mahdollista harjoitella monenlaisia asioita ja taitoja. Uudessa Arjen taidot-ryhmässä vastuuvetäjän toimii Nepsy-valmentaja. Ryhmässä harjoitellaan moninaisesti erilaisia arjen asioita mm. omaan hyvinvointiin, vuorokausirytmien, hygienian, raha-asioiden hoitamiseen, ruuanlaittoon jne. liittyviä taitoja. Vuorovaikutus/ sosiaalisia taitoja ja ahdistuksen hallintaa sekä tunteiden käsittelyä harjoitellaan muun muassa DKT-ryhmässä ja menetelmää käytetään muutoinkin kuntoutuksen tukena. Liikuntaryhmään pyritään aktivoimaan iso joukko nuoria. Aallon viikko-ohjelmaan kuuluu liikuntaryhmä/ kuntosalit ja ulkoilua ja retkeilyä mahdollisimman paljon. Toimintaa on jo käynnistetty ja sitä kehitetään koko ajan. Ulkoilua pidetään jokaiselle kuntoutujalle tärkeänä päivittäisenä toimintana. Ulkoilun ja luonnon merkitystä korostetaan valitsemalla ulkoilukohteiksi luontolähtöisiä toimintaympäristöjä (laavut, rannat, eläimet). Uutena toimintana tälle vuodelle käynnistyy Nada-ryhmä, jota vetää kaksi Nada-koulutettua ohjaajaa viikoittain. Ryhmä on tarkoitettu kenelle tahansa menetelmästä hyötyväille, mutta erityisesti päihdetaustan omaaville, ahdistuksesta taikka unettomuudesta kärsiville asukkailla.

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.

Asiakastyytyväisyys- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään noin 2-3 kertaa vuodessa. Viimeisimmät kyselyt on huhtikuussa 2023 ja seuraavat tyytyväisyyskyselyt tullaan tekemään syksyllä 2023.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn 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 laatuja järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan yksikön esimiehelle (Pia-Maria Hilli, Attendo Kokkolan Aalto, Kyllikinkatu 9, 67900 Kokkola 044-4494768 pia-maria.hilli@attendo.fi) tai aluepäällikölle (Virpi Särkiniemi, Attendo, PL 750, Itämerenkatu 9, 00181 Helsinki puh. 044 7425712 virpi.sarkiniemi@attendo.fi, www.attendo.fi)

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tina Sandström, s-posti: tina.sandstrom@soite.fi tai puh: 044-723 2309. Asiamies on tavattavissa virka-aikaan puhelimitse tai sähköpostitse. Henkilökohtaisille käynneille varataan aina aika. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia:

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön toimistossa

<p>Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin klo 9-15 sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)</p> <p>Kuluttajaneuvojan tehtävät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa • Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Neljä viikkoa.</p>

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA</p> <p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet 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 näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.</p> <p>Jokaisella asiakkaalla on oma viikkosuunnitelma. Lisäksi yksikössä on yksikön suunnitelma, jonka tavoitteena on huolehtia siitä, että kaikki yhteiset asiat tulevat hoidetuksi. Asiakkaan osallistuvat yksikön arjen hoitoon, viikkosiivous ja vastuutehtävien tarkoituksena on ohjata asiakasta itsenäiseen elämänhallintaan oppimalla huolehtimaan erilaisista vastuutehtävistä. Yksikön viikko-ohjelmaan sisältyvät myös asukaskokoukset/ yhteisökokoukset, erilaiset ryhmät (mm. DKT, Nada, liikunta, arjentaidot, tyttöjen ja poikien ryhmät ja keskusteluryhmä)</p> <p>Henkilökohtaisen viikkosuunnitelman tehtävänä on tukea yksilön tavoitteenmukaista toimintaa. Henkilökohtainen viikkosuunnitelma sisältää tavoitteenmukaisen päivärytmin ja tehtävät.</p> <p>Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Mikäli jokin osa-alue tuntuu jäävän laatuvaluokituksessa, voidaan tähän nopeastikin hakea muutosta mm. uuden 4DX -mallin mukaisilla ETT- tavoitteilla. Tavoitteina yksikössä ovat tällä hetkellä nimenomaan omaohjaajahetkien laadukas toteuttaminen sekä säännöllinen läheisyhteydenpito. Uudet tavoitteet alkuvuodelle päätetään yhdessä tiimin kesken. Mahdollisia uusia tavoitteita ovat mm. suunnitelmallisen ryhmätoiminnan laadukas toteuttaminen ja asukkaiden osallistaminen tähän.</p>
<p>Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta</p> <p>Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvetona tavoitteiden edistymisestä asumisessa.</p> <p>Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaalle kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidosten ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.</p>

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverieissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seuranta-keino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain. Tällä on todettu olevan suuresti merkitystä asiakkaan arkeen ja kuntoutumiseen.

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

Attendo Kokkolan Aallossa on oma valmistuskeittiö, jossa kokki Eveliina Mäki huolehtii ruuan hankinnan, riittävän monipuolisen ruokailan ja aamiaisen, lounaan ja päivällisen valmistuksen arkena sekä iltapalan suunnittelun ja esivalmistelun. Kaikilla ohjaajilla on hygieniapassi ja soveltuvuus elintarviketyöhön on todettu työterveyshuollossa. Viikonloppuina aamupalalla, päivällisellä sekä iltapalalla ohjaajat vuorollaan huolehtivat aterioista. Viikonloppuisin ensimmäinen lämmin ruoka (lounas) on valmistuskeittiöstä ja toisen lämpimän ruuan valmistavat ohjaajat ja asiakkaat yhdessä. Hygieniapassin omaaville asiakkaille laaditaan viikonlopuille mahdollisuuksien mukaan vuorot keittiön avustaviin tehtäviin.

Aamupala nautitaan 7:30-8:30 , lounas 11-12 päiväkahvi 14:00, päivällinen 16:30-17:15 ja iltapala 19.30

Neljässä asunnossa on oma keittonurkkaus, niissä asiakas voi itsenäistyä valmistamalla myös omat ateriat. Yksikössä on ns. pikkukeittiö, jossa voidaan opetella ruuan valmistusta ja pitää ruokaryhmiä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Asukkaille on tarjolla yöpalaksi hedelmää, mikäli ateriovälillä uhkaa ylittää sallitun rajan. Yöpalan antaa tarjolla yksikössä vuorossa oleva yöhoitaja.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarvontaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittötaitojen karttuminen. Kun asiakkaan kuntoutuminen etenee siihen pisteeseen, että hän muuttaa C-käytävälle (asunnot joissa keittonurkkaus) tai muutoin katsotaan, että on toimintakykyä ja valmiuksia, aletaan hänen kanssaan säännönmukaisesti suunnitella ja opetella taloudellista ruuanlaittoa. Kauppalistaa laaditaan yhdessä, ostokset suunnitellaan (ja tarvittaessa ostetaan) yhdessä, ruuanlaittoa opetellaan turvallisesti yksikössä. Tällä tavoin asiakas saa varmuutta taitoihin ja osaa jatkossa hoitaa asioita itsenäisemmin.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Yksikössä käy kerran viikossa siivoaja Solin kautta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektioaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatietä. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitaja konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Vastuuhenkilönä toimii keittiö- ja siivousvastaavana toimiva Eveliina Mäki.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on yksikkönne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sähköisessä asiakastietojärjestelmässä olevan sh-lähetteen käyttö. Kirjaa tähän käytänteet asiakkaan lähettämistä yhteispäivystykseen!

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestävällittömästi. Kerro erityispiirteet yksikkökohtaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

<p>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.</p> <p>Yksikössä noudatetaan lääkärin määräämää lääkehoitoa ja seurantoja. Vastuuhenkilönä lääkehoidossa toimii SH Nina Woltter. Mikäli asukkaana terveydentila edellyttää mittauksia, niitä tehdään sovitusti lääkärin ohjeen mukaan. Painoa voidaan seurata, mikäli sen katsotaan tukevan asiakkaan omaa elämänhallintaa tai se on terveyden tai tavoitteiden kannalta oleellista. Tällä hetkellä useammalla asukkaalla yhdessä sovittu painonseuranta, jolla saatukin hyviä tuloksia ja elämänlaatua parannettua huomattavasti.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Sairaanhoitajat Sinna Koivisto ja yksikön johtaja Pia-Maria Hilli yhdessä ohjaajien kanssa. Arjessa vastuu jokaisella vuorossa olevalla hoitajalla, päävastuu sairaanhoitajalla ja viime kädessä yksikön johtajalla.</p>
<p>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</p> <p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikönjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>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.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja Nina Woltter, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Lääkehoidon suunnitelman on hyväksynyt Soiten lääkäri Markku Vähähyyppä. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty alkuvuodesta 2023. Lääkehoidon auditointi suoritettu omavalvontana Attendon kautta loppuvuodesta 2022.</p>
<p>Yksikössä noudatetaan lääkärin määräämää lääkehoitosuunnitelmaa. Sairaanhoitaja ohjeistaa ohjaajat ja nimeää vuoron lääkevastaavat työvuorosuunnitelman mukaan.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyöstä ja tiedonvaihdosta sovitaan asiakaskohtaisesti.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalvelain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>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.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>4.4.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p>

<p>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Yksikön hoitohenkilömäärä on 0,50-0,54 tt/ asiakas ja lisäksi yksikössä työskentelee palveluavustaja (keittiö ja siivoustyöt) sekä yksikönjohtaja -Yksikön esimies on Pia-Maria Hilli, joka on koulutukseltaan psykiatrinen sairaanhoitaja -Yksikössä on 1 sairaanhoitaja, 7 lähihoitajaa ja yksi sosionomi. Avustavaa henkilökuntaa on 1 (siivous, kokki). -Yksikköön hankitaan ammattitaitoisia ja koulutuksen saaneita sijaisia tarpeen mukaan. -Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu tarvittaessa jokaiselle vuorossa olevalle yksikön työntekijälle. Yksikön johtajan loman aikana päävastuussa sijaisten hankkimisesta on yksikön arkivastaava, joka on Mikko Saavalainen.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</p> <p>Yksikön johtaja 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 vähintään 2 kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytinnista 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], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksen toteutumisesta vastaa yksikön esimies sekä opiskeluvastaava Ville Viertamo ja sh opiskelijoiden perehdytyksestä vastaan sh Sinna Koivisto. Esimies delegoi perehdytystä muulle kokeneelle työntekijälle sekä vuorossa oleville työntekijöille.</p> <p>Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon uuden perehdytysohjeen/ kartan mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen/ karttaan on yksilöity ja aikataulutettu 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 omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Muita tärkeitä perehdytysasiakirjoja ovat turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset, turvallisuuskävely, yksikön lääkehoitosuunnitelma sekä tietoturva-asiat mm. GDPR. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies. Valossa suoritettava perehdytysmateriaali säilyy siellä ja tarvittavat lomakkeet ja todistukset tallennetaan työntekijän tietoihin Mepcoon.</p>
<p>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.</p> <p>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 toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.</p>
<p>4.4.2 TOIMITILAT</p> <p>Attendo Kokkolan Aalto toimii tähän tarkoitukseen rakennetussa kiinteistössä, jossa on yhteensä 16 20 neliön huonetta, joissa oma wc ja suihku. Neljässä huoneessa on oma pieni keitonurkkaus sekä oma uloskäynti.</p> <p>Yhteisten käytävä, oleskelu ja ruokailutilojen koko on n. 400 neliötä, lisäksi yksikössä on yhteiset saunatilat. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä esteettömiksi ja helpokulkuisiksi.</p>

Tilojen viihtyvyyteen ja kodinomaisuuteen on panostettu kiinnittämällä huomiota valaistukseen, väreihin ja pintamateriaaleihin.

Piha-alue on viihtyisä ja rauhallinen. Istutukset ja erilaiset pohjamateriaalit mahdollistavat erityyppiset harrastukset ja toiminnot. Pihalla on grilli, penkkejä, koripalloteline ja tupakointialue.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuololle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Asiakkaat huolehtivat omat pyykki itse, tarvittaessa ohjatusi yksikkömme pyykinhuollolla. Lisäksi jokainen siivoaa oman huoneensa annettujen ohjeiden mukaan. Ohjaajan velvollisuus on huolehtia riittävän hygieniatason säilymisestä ohjaten, neuvon ja opastaen asiakasta toimimaan. Tarvittaessa tehdään työ puolesta esimerkin omaisesti tai jotta hygieniataso saadaan pidettyä riittävänä.

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

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

Yksikön ovat toimivat kulkulätkällä 06-22 välisenä aikana. yöllä ohjaaja avaa oven tarvittaessa. Ulko-ovella on liiketunnistimella toimiva valo sekä ovikamera yksikön sisällä valot toimivat liiketunnistimella. Aallossa on hälytyspainikkeet mahdollisia vaaratilanteita varten. Hälytys menee Vartiomiehille

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turvallisuudesta huolehtivat nimetyt turvallisuusvastaavat Mikko Saavalainen ja Merja Valkeapää.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Asiakkaan mahdolliset apuvälinetarpeet kartoitetaan tarvittaessa, asiakaskuntana nuoret aikuiset mt-asiakkaat, joilla pääsääntöisesti ei ole apuvälinetarpeita. 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 rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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

Yksikössä on vain vähäinen määrä terveydenhuollon laitteita (verenpainemittari, veren sokerimittari). Laitteista vastaa SH Nina Wolter

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja 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, RAVA), 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

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

Yksikön esimiehen tiedot

Pia-Maria Hilli 044-4944768 pia-maria.hilli@attendo.fi

9. KEHITTÄMISSUUNNITELMA osana omavalvontasuunnitelmaa 2023

Attendo Kokkolan Aallon kehittämissuunnitelma 2023

Kokkolan Aallossa Attendon muutosmatkaa sekä läheis-, henkilöstö- ja asukastyytyväisyyskyselyiden tuloksia on käyty läpi yhdessä henkilökunnan kanssa keskustellen työpaikka kokouksessa useampaankin otteeseen. Tulokset sekä vastaaja määrä oli parempi kuin edellisten kyselyiden perusteella. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 11 vastaajaa. NPS luku oli kauttaaltaan selkeästi parempi kuin edellisenä vuonna. Kaikki asiakkaat kokivat, että heitä autetaan tekemään asioita itse. Myös tulevaisuuden näkeminen toiveikkaana sai hyviä ja kiitettäviä vastauksia. Asiakkaat kokivat myös, että heitä autetaan hyödyntämään omia vahvuuksiaan. Vastaajista jopa 74,7% suosittelee yksikköämme muille, 27,3 % vastasi neutraalisti, NPS luku tässä kohtaa oli siis todella kiitettävä 73! Tästä olemme todella iloisia ja jatkamme työn kehittämistä laadukkaampaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan. Kyselyn tulokset onkin jo käyty läpi asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa, jossa heillä oli vielä mahdollisuus keskustella ja tuoda esiin toiveita ja tarpeita tulevaa ajatellen.

Henkilöstötyytyväisyys kyselyyn vastasi huhtikuussa 2023 9 vastaajaa, joka on sama tulos kuin edellisenä vuonna. Esimerkiksi vuonna 2020 tuloksia ei saatu lainkaan vähäisen vastaajamäärän vuoksi. Henkilöstö tyytyväisyyskyselyn NPS luku oli 22. Yli 88 % työntekijöistä kokivat tekevänsä merkityksellistä työtä jossa he voivat kasvaa ja kehittyä. Vuorovaikutus työyhteisössä koettiin melko hyväksi vaikka esihenkilö-muutokset vaikuttivat vastauksiin alentavasti. Toimitilat ja mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaiden kanssa tehtäviin aktiviteetteihin nostettiin esille hyvinä asioina, samoin henkilöstön välinen joustavuus ja työyhteisö ja koulutukset. Paranneltavia asioita oli tiedonkulku, työntekijöiden hyvinvointi sekä asioihin puuttuminen ajoissa, samoin perehdytykseen toivottiin parannusta ja siihen että asioihin reagoidaan nopeammin.

HENKILÖKUNTA VAHVUUDET:

Henkilökunta kokee edelleen, että Kokkolan Aallossa on hyvä huumori ja yhteishenki. Asiakkaiden kohtaaminen on aitoa ja siihen panostetaan. Asiakkaista ja heidän hyvinvoinnistaan oikeasti välitetään ja halutaan tehdä hyvää työtä Attendon arvojen mukaisesti. Ihmisten välillä on luottamusta ja ollaan tiukoissa paikoissa valmiita keskustelemaan, auttamaan ja joustamaan. Ilmapiiri on kuluneen vuoden aikana kokenut kolauksia, mutta tällä hetkellä ollaan avoimen toiveikkaita, että asiat alkavat sujumaan kohti parempaa, tässä apuna tiiviit viikkopalaverit ja säännöllinen työhohjaus ja uuden johtajan uskallus tarttua ja puuttua asioihin. Osaamista ja ammattitaitoa koetaan olevan ja työt hoiduvat henkilöstön mielestä hyvin. Koulutuksia on kuluneen vuoden aikana käyty paljon ja ammattitaitoa vahvistettu mm. Nada, Nepsy, DKT ja toipumisorientaatio koulutuksilla. Henkilöstä kokee, että koulutuksiin pääsee hyvin ja Attendo on panostanut siihen valtavasti viime vuosina. Tästä on tullut paljon kiitosta.

HENKILÖKUNTA KEHITETTÄVÄÄ:

Yhteisten keskustelujen perusteella koettiin, että töitä voisi aikatauluttaa paremmin ja olla järjestelmällisempi. Toiveissa olisi sitä myöten saada luotua enemmän aikaa asukkaiden kanssa toteutettaviin suunniteltuihin aktiviteetteihin ja ryhmätoimintaan, sekä panostaa enemmän omaohjaaja hetkiin. Toisena asiana kehittämiskohteisiin nousi edelleen tiedonkulun parantaminen ja sujuvoittaminen. Tämä tekisi arjesta ja prosesseista joustavampia ja sujuvampia. Myös tehtävänkuvia ja työnjakoa voisi entisestään selkeyttää. Haasteena ollut henkilökunnan vaihtuvuus ja siitä seurannut työnjaon ja vastuiden epäselvyys sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen kuluva aika. Tätä myöten myös toteuttamissuunnitelmien ja RAI- arviointien käyttäminen kuntoutuksen perustana ja tukena on hieman kärsinyt. Tähän ehdottomasti tulevana vuonna panostetaan enemmän ja uusia ohjaajia koulutetaan näiden optimaaliseen hyödyntämiseen. Tarkoitus on saada kaikki asukkaiden RAI- arviointit ja toteuttamissuunnitelmat päivitettyä. Kaiken kaikkiaan oltiin yhtä mieltä siitä, että arki, perusasiat ja kuntoutuksen laatu on saatava vielä paremmin haltuun. Tällä hetkellä työntekijä kaarti on riittävää, vakinaista ja perehdytys hyvällä mallilla, joten edellytykset laadukkaamman ja tehokkaamman kuntoutuksen ja hoivan tarjoamiseen on. Myös tahtotila ja asenne tuntuu tiimillä olevan oikeanlainen.

Vuodelle 2022 asetetut tavoitteet markkinoinnin, somenäkyvyyden ja nettisivujen tiimoilta ovat kaikki toteutuneet suunnitellusti. Nettisivut uusittiin 2021 keväällä, jolloin saatiin aivan uusi pirteämpi ja paremmin yksikköä kuvaava sivusto, josta onkin tullut paljon kiitosta. Nettisivuja on tarkoitus tulevana keväänä 2023 päivittää ajan tasalle. Uudet kuvat henkilökunnasta, sekä myös muokkausta teksteihin tarkoitus tehdä jos ensimmäisen kvartaalin aikana. Etenkin uudet koulutuksen ja osaaminen tullaan tekemään näkyvämmäksi nettisivujen kautta. Instagramia käytetään nykyisin säännöllisesti kanavana niin arjen touhujen kertomiseen kuin uusien työntekijöiden esittelemiseen. Aallon asukkaat ovat tekivät syksyllä 2021 musiikkivideon yhteistyössä Kokkolan rokkikoulun kanssa. Video löytyy Kokkolan rokkikoulun youtube-kanavalta ja sitä on jaettu somessa laajasti. Video on herättänyt ihastusta ja mielenkiintoa. Nämä kaikki asiat sekä laadukkaasti toteutettu kuntoutus ja hyvä kuntoutumisprosentti ovat selkeästi tuoneet Kokkolan Aaltoa positiiviseen valoon ja lisänneet yksikön tunnettuutta. Paikkakyselyitä on koko ajan enemmän ja yhteistyö tilaajakuntiin positiivista ja sujuvaa. Tätä työtä on tarkoitus tulevanakin vuonna jatkaa ja kehittää edelleen.

ASIAKKAAT VAHVUUDET:

Asiakkaiden osalta vahvuudeksi nousivat niinkään hyvä yhteishenki ja sitä mukaa tyytyväisyys asumiseen. Asiakkaat kokivat, että henkilökunta on työhön sitoutunutta, välittävää ja ammattitaitoista. Aalto koetaan paikkana, jossa aidosti kohdataan, tunnelma on lämminhenkinen ja kotoisa, joka osaltaan helpottaa yksikköön sopeutumista ja luottamussuhteen rakentamista. Aallossa tällä hetkellä asiakkaita hyvin moninlaisilla haasteilla ja taustoilla ja tämä näkyneet enimmäkseen positiivisessa valossa. Ja vaikka haasteita tulee arjessa eteen, näistä on selvitty avoimella keskustelulla ja yhteisillä sopimuksilla. Porukkaan on helppo tulla ja sopeutua, kynnys on matala, kun ei tarvitse kokea olevansa mitenkään erilainen. Asiakkaat kokivat, että Aallossa heitä autetaan tekemään asioita itse, kannustetaan ja pyritään löytämään vahvuuksia. Vertaistuellla on myös suuri merkitys kuntoutumisen edistämässä, kun kaikki asukkaat nuoria aikuisia, ovat usein haasteet ja taustatkin joiltain osin samanmoisia. Ystävyys-suhteiden harjoitteluun ja kiemuroihin saa tukea henkilökunnalta. Aallon nuorista on tarkoitus löytää myös Attendon uuteen kokemusasiantuntija koulutukseen nuoria/ nuori, joka pääsisi antamaan sitten hyviä vinkkejä ja tukea muille nuorille. Tähän projektiin lähdetään innolla oman Askon- valmentajan ja muiden ohjaajien tuella.

ASIAKKAAT KEHITETTÄVÄÄ:

Asiakkailla oli toiveissa saada yksikköön enemmän ryhmätoimintaa arkeen sekä talon ulkopuolista tekemistä, kuten erilaisia retkiä ja reissuja, sekä harrastusmahdollisuuksia. Myös omaohjaaja hetkiin ja keskusteluihin toivottiin lisää panostusta ja aikaa. Tämä onkin otettu yhdeksi tavoitteeksi tulevalle kvartaalille. Omaohjaaja hetkiin panostetaan myös 4DX mallin mukaisissa tavoitteissa. Suunniteltua ryhmätoimintaa uudistetaan alkuvuodesta aloittamalla Arjen taidot ryhmä sekä Nada- ryhmä. Näitä vetävät koulutetut ohjaajat. Arjen taidot ryhmään tulossa myös ulkopuolisia asiantuntijoita mm. Marttojen kautta oman talouden hallintaan, raha-asioihin ja itsenäistyvän nuoren elämään liittyviä teemoja. Kuntosalia vaihdettiin asukkaiden toiveesta, koska edellinen sali koettiin liian suureksi ja ahdistavaksi ison väkimäärän vuoksi. Uusi sali onkin lähempänä yksikköä ja paljon pienempi, eikä niin ruuhkainen. Varataan myös liikuntasalia urheilutalolta, jotta päästään pelaamaan sählyä, jalkapalloa jne.

LÄHEISET VAHVUUDET:

Emme valitettavasti saaneet tälläkään kertaa kyselyistä riittävästi vastauksia siihen, että olisi saatu palaute läheisten kyselyistä. Vaikka asian eteen tehtiin ennakoivaa työtäkin ja yhteystietoja lähetettiin suoraan Attendolle kyselyistä vastaavalle. Palautetta on kuitenkin kuluneen kauden aikana saatu muilla tavoin (suora palaute keskusteluissa, puhelut, viestit, palaverit). Muun muassa Aallon läheistenillassa/ pikkujoulussa saatu sydäntälämmittävää palautetta asiakkaiden vanhemmilta. Asiakkaiden läheiset ovat kokeneet Kokkolan Aallon vahvuudeksi sen, että henkilökunta on osaavaa ja ammattitaitoista. Läheisiltä saatu palaute kertoo, että heillä on luottamusta siihen, että Aallossa välitetään nuorista ja pyritään auttamaan asioissa. Yhteydenpidon koetaan olevan luontevaa ja asioista pystyy keskustella. Kiitosta on tullut luottamuksesta sekä siitä, että omaiset kokevat läheisensä olevan meillä turvassa. Läheisillä on tunne siitä, että meillä aidosti välitetään. Kuluneen vuoden aikana meiltä itsenäistynyt ja muuttanut vähemmän tuettuun asumiseen useita nuoria, joilla todella pitkä ja haastava tausta erilaisista laitoksista ja asumisyksiköistä. Etenkin näiden nuorten vanhemmat olleet kiitollisia tuesta ja tehdystä työstä.

LÄHEISET KEHITETTÄVÄÄ:

Asiakkaiden läheisten kanssa voisi olla enemmän yhteistä toimintaa tilanteen sen salliessa. Kuluvanakin vuonna yhteisen toiminnan järjestäminen on ollut haastavaa ajoittaisten korona rajoitusten vuoksi. Saimme kuitenkin järjestettyä ennen joulua mukavan yhteisen joulujuhlan, jossa muutaman asiakkaan läheiset olivat mukana. Yhteistyö voisi olla kuitenkin tiiviimpää silloin, kun se on asukkaan suostumuksella toteutuvaa. Valitettavan usein nuorilla kieltoja sen suhteen, keneen läheisiin haluaa/ saa olla yhteydessä. Kaikilla läheisille tarkoitettua kieltoa ei onneksi ole, ja näiden vanhempien kohdalla voitaisiin yhteydenpitoa tiivistää. Haluamme, että asukkaat läheiset kokevat, että he ovat meille tervetulleita vierailulle ja että mistä tahansa asiasta taikka huolesta saa ja pitää ottaa yhteyttä. Tulevalle keväälle/ alkukesälle suunnitteilla pihä/ grillibileet asukkaiden läheisille ja joululle on suunnitteilla samanlainen läheisille tarkoitettu joulujuhla. Toivottavasti tilanne sen sallii ja saadaan viettää mukavia yhteisiä hetkiä.

TOIMENPITEET:

Aikataulutukseen, kalenterointiin ja töiden järjestelyyn kiinnitetään tarkemmin huomiota. Tässä on tukena Attendon muutosmatkaa tukeva Tapani- johtaa projekti, jota jalkautetaan johtoportaan alkaen yksiköihin. Tarkoitus saada palveleva johtaminen ja kalenterointi/ suunnittelu selkeämmän osaksi jokaisen talon arkea tukemaan prosesseja ja tiedonkulkua. Aallossakin tavoitteena saada prosessit ja tiedonkulu sujuvammaksi, jotta tämä tukisi mahdollisimman hyvin kaikkea yksikön toimintaa. Kirjaamiseen ja raportointiin kiinnitetään jatkossakin erityistä huomiota. Työnjakoa ja vastuualueita selkeytetään ja uudistetaan ja henkilökunnan osaaminen valjastetaan paremmin tavoitteita tukeväksi ja asukkaiden hyödyksi. Jatketaan hyvin alkanutta toimintaa markkinoinnin osalta, osaaminen näkyväksi, enemmän somea ja mahdollisuuksien mukaan talon esittelyä ja avoimet ovet heti kun mahdollista. Nettisivuille tuotetaan

lisää omannäköistä materiaalia ja päivitetään ajan tasalle. Markkinoidaan aiempaa laajemmin lähialueiden ulkopuolelle. Tällä hetkelläkin valtaosa asukkaista on muualta kuin omasta kunnasta ja kertoo viestiä siitä, että yksikössä tehdään laadukasta kuntoutusta.

Panostetaan asukkaiden toivomaan ryhmätoimintaan, eli paremmin aikataulutamalla ja jakamalla vastuuta saadaan enemmän aikaa suunnitelmalliselle ja tavoitteelliselle ryhmätoiminnalle. Uusina juttuina jo aloitettu Arjen taidot ryhmä, jolla voidaan vastata useisiin tarpeisiin ja edistää nuorten kuntoutumista. Ryhmä on suunniteltu hyvin ennakoon ja suunnitelmista vastaavat yksikön Nepsy valmentajat. Jatkokssakin selvitetään asukkaiden toiveita ryhmätoiminnan ja aktiviteettien suhteen sekä pyritään järjestämään niitä siten, että ne mahdollisimman hyvin tukisivat kunkin asukkaan yksilöllistä kuntoutumispolkua. Toisen uutena ryhmänä Nada, johon kuluneen vuoden aikana koulutettu 2 ohjaajaa. Nada tulee tueksi mm. päihdetaustaisille asukkaille sekä avuksi ahdistukseen, unettomuuteen ja levottomuuteen. DKT ryhmää jatketaan entiseen malliin. Toteutus on jo paljon helpompaa, kun kaikki vakituiset ohjaajat on koulutettu. Tällä hetkellä myös vakituisemmat sijaiset ovat DKT koulutuksessa. Menetelmää käytetään arjessa kuntoutumisen tukena etenkin epävakauden kanssa painiville nuorille. Tästä onkin hyviä kokemuksia ja tulosta saatu.

Mahdollisuuksien mukaan ja mahdollisimman paljon pyritään järjestämään toimintaa talon ulkopuolella. Tarkoituksena jatkossa käyttää liikuntaa ja tiivistä yhteishenkeä kuntoutumista tukevana elementtinä. Käytetään suunnittelussa luovuutta ja mietitään yhdessä mitä asioita voidaan toteuttaa omalla porukalla myös yksikön tiloissa ja piha-alueella tai turvallisesti luonossa liikkumalla. Tarkoitus on myös jatkaa viime kesänä aloitettua kasvimaan viljelyä. Luontopainotteisuus ja green care-ajattelu tarkoitus saada vielä enemmän mukaan asukkaiden arkeen tukemaan kuntoutumista. Tänä vuonna meillä on yksikössä välillä asustellut oma kani. Kahdella asukkaista asuu omassa huoneessaan lemmikki. Myös ohjaajat tuoneet aina mahdollisuuksien mukaan omia koiriaan ilahduttamaan asiakkaita. Tämä onkin ollut kaikille mukava juttu.

Pyrimme myös osallistumaan Ykspihlajan kyläyhteisön ja asukas-yhteisön järjestämään toimintaan ja tapahtumiin vuosittain. Tälle vuodelle tarjoutui hieno mahdollisuus osallistua Potinrannan kehittämishankkeeseen kesällä 2023. Aallon nuoret saavat suunnitella uudelle puistoalueelle mm. puutöiden, maalauksen/ graffitien muodossa työstettävää taidetta. Osallistumme tapahtumaan ja tästä pyritään saamaan myös paikallislehteen sekä someen materiaalia.

Kotikuntoutukseen ja tehostettuun kotikuntoutukseen halutaan panostaa tulevana vuonna entistä enemmän. Lautturi toiminnassa on omat nimetyt työntekijät, joilla kokonaisvastuu kotikuntoutuksen hoitamisesta ja järjestämisestä. Uudella lautturin vastuutyöntekijällä myös Nepsy valmentajan koulutus ja siitä vahva kokemus, mitä tarkoitus toiminnassa hyödyntää. Tällä hetkellä talossa on 3 Nepsy-valmentajaa, joten tätä osaamista hyödynnetään laajasti mm. kotikuntoutuksen toteuttamisessa. Havaittavissa on, että ostaja asiakkailta säästöpaineita ja kotikuntoutuksen tehostamisella voitaisiin tarjota asumispalveluita edullisempia tukitoimia avokuntoutuksen tarpeisiin. Uutena mallina tehty lyhyitä pätkiä tehostettua kotikuntoutusta, jossa nuori saanut määrällisesti tukea enemmän, osallistunut mm. yksikön toimintaan ja ollut lupa yksikköön tulla/ yhteyttä ottaa tarvittaessa mihin tahansa aikaan vuorokaudesta.

Kotikuntoutukseen liittyen, suunnitelmissa on myös löytää uutta tuettua asumista varten yksikön lähistöltä yksi tai useampia tukiasuntoja. Tarkoituksena on vahvistaa kuntoutumispolkua tehostetun palveluasumisen jälkeiseen asumiseen ja saada näin enemmän välineitä laadukkaan ja portaittaisen kuntoutuksen tarjoamiseen. Etsinnät ovat käynnissä ja tarkoitus kevään aikana saada homma alulle.

TAVOITTEET:

Tavoitteena on tulevan vuoden aikana saada yksikkö toimimaan niin hyvin, että vaikka vaihtuvuutta tulee kuntoutumisten ja itsenäistymisten myötä, olisi myös samaa mukaa uusia tulijoita. Tämä vaatii koko yksikön henkilökunnan panostusta ja laadukasta työtä. Kuluneen vuoden aikana täyttö ollutkin jo tasaista (n. 14 asukasta pysyvä) ja selkeästi parempaa kuin edellisinä vuosina. Paikkakyselyitä ja kiinnostusta yksikköä kohtaan on selkeästi edellisvuotta enemmän. Myös opiskelijoiden ja keikkalaisten kiinnostus yksikköä kohtaan parantunut ja kertoo viestiä siitä, että ollaan oikealla tiellä. Meille halutaan töihin. Yllä mainittujen toimenpiteiden myötä olisi toiveissa saavuttaa näitä tavoitteita ja olla tulevana vuonna laajemminkin haluttu ja käytetty nuorille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettu yksikkö, jonka osaamista ja tehokkuutta arvostetaan. Kokkolan Aalto haluaa erottaa joukosta kodinomaisena, lämminhenkisenä paikkana, jossa on todella aito ja ammattitaitoinen henkilökunta ja erinomainen kuntoutumisprosentti.

AIKATAULU:

Markkinoinnin osalta aikataulu siten, että markkinointiin panostetaan pitkin matkaa mahdollisimman paljon. Uudet nettisivut päivitetään ajan tasalle alkuvuoden aikana. Kokkolan Aallon instagram tiliä päivitetään säännöllisesti ja tuotetaan sisältöä Aallon arjesta. Mietinnässä on myös TikTokien tekeminen. Mahdollisuuksien mukaan jalkautuminen tapahtumiin ja yksikön mainostaminen aina kun mahdollista mm. opiskelijatapahtumissa.

Ryhmätoiminnan kehittäminen jatkuu läpi vuoden, mutta kevään 2023 aikana uusia suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ryhmiä (Arjen taidot, Nada, DKT) käynnistetään ja niihin panostetaan. Kehitetään myös yllä olevien toimenpidesuunnitelmien mukaisesti luonto- ja green care painotteista toimintaa yksikössä ja yksikön ulkopuolella. Liikuntaan ja terveellisiin elämäntapoihin kiinnitetään tulevana vuonna erityistä huomiota.

Tiedonkulun selkeyttäminen ja prosessikuvaukset vielä uudelleen työn alle. Hankitaan uusi puhelin talon ulkopuolella käytettäväksi. TPK käytäntöihin ja raportointiin tehdään muutoksia tiedonkulun näkökulmasta. Asiakkaan tuloprosessissa jo selkeyttä ja käytössä itselaadittu lomake sitä varten. Nepsy osaamista hankittu roimasti ja sitä tarkoitus tulevana keväänä aktiivisesti hyödyntää. Koko vakituinen henkilöstö koulutettiin DKTta varten vuoden 2022 aikana. Loput koulutuksessa juuri paraillaan. DKT ryhmiä tarkoitus hyödyntää ja pyörittää koko tuleva vuosi, poikkeuksena pidemmät lomat. Nada- ryhmät käynnistetään ensimmäisen kvartaalin aikana. Tämä täysin uusi juttu ja käytännön toteutus vielä työn alla.

Tukiasumiseen tarvittavat asunnot etsinnässä, mutta toiveissa saada kevään aikana asia eteneään. Tästä olisi paljon hyötyä, kun tilaajille, kyselijöille olisi kertoa, että kuntoutumispolku on selkeä ja siinä pystytään nuorta portaittain tukemaan eteenpäin.

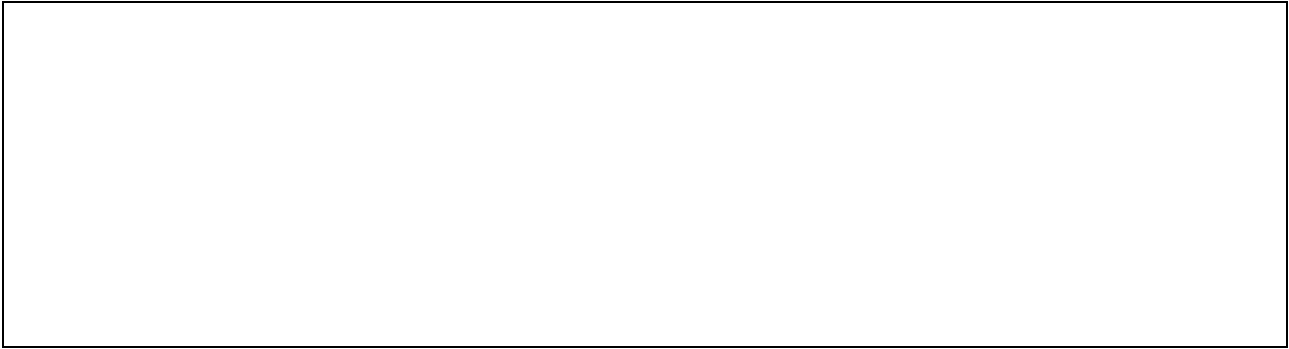
VASTUUTUS:

Koko henkilökunta osallistuu toiminnan suunnitteluun ja sitoutuu tavoitteisiin. Työpaikkalaverissa 1krt/ vko käydään henkilökunnan kesken aikataulua ja suunnitelmia läpi, tehdään työnjakoa ja vastuutusta yksittäisistä asioista ja tehtävistä. Yhteisökokouksessa tiedotetaan asioista ja suunnitelmista asukkaille sekä osallistetaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Henkilökunnalla on säännöllinen ryhmätyönohjaus, jossa voidaan tarpeen mukaan kehittämiseen liittyviä prosesseja ja haasteita käsitellä ja käydä läpi. Tavoitteiden saavuttamiseen ja yksikön kehittämiseen tarvitaan kaikkien panosta ja yhteishenkeä. Tavoitteiden ja yksikön arvojen tulee olla selkeänä mielessä kaikessa toiminnassa.

KOKO PORUKAN VOIMALAUSEENA TOIMII:

"TOGETHER WE CAN MAKE IT!"





10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys 17.8.2023 Kokkolassa	Yksikön johtaja
Allekirjoitus	Nimenselvennys Pia-Maria Hilli

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/opas_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 käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_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 määräaikaomavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

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