

Attendo

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



**"Haluan seistä vihdoin
omilla jaloillani"**



Onnenhetki

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Mi-hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Pietarsaari

Attendo-koti

Nimi Attendo Castren

Katuosoite Castreninkatu 10A

Postinumero 68660

Postitoimipaikka Pietarsaari

Esihenkilö Anna Kronholm

Puhelin 0447800452

Sähköposti anna.kronholm@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- mielenterveys

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

11.10.2007

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Elintarviketoimittaja: Meira Nova & Feelia
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
Siivous: N-Clean
IT-palvelut: Attendo It
Kiinteistöhuolto: Ors 040-8679815/ 040-0594911

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta seuranta ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

Edellytämme, että alihankkija huolehtii laadunhallinnasta, seurannasta ja omavalvonnasta omassa toiminnassaan.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

Omavalvontasuunnitelmamme laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Anna Kronholm
anna.kronholm@attendo.fi
044-7800452

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään kotimme kuukausipalavereissa. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään vähintään kahden vuoden ajan niiden päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kotimme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla toisen kerroksen käytävällä

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

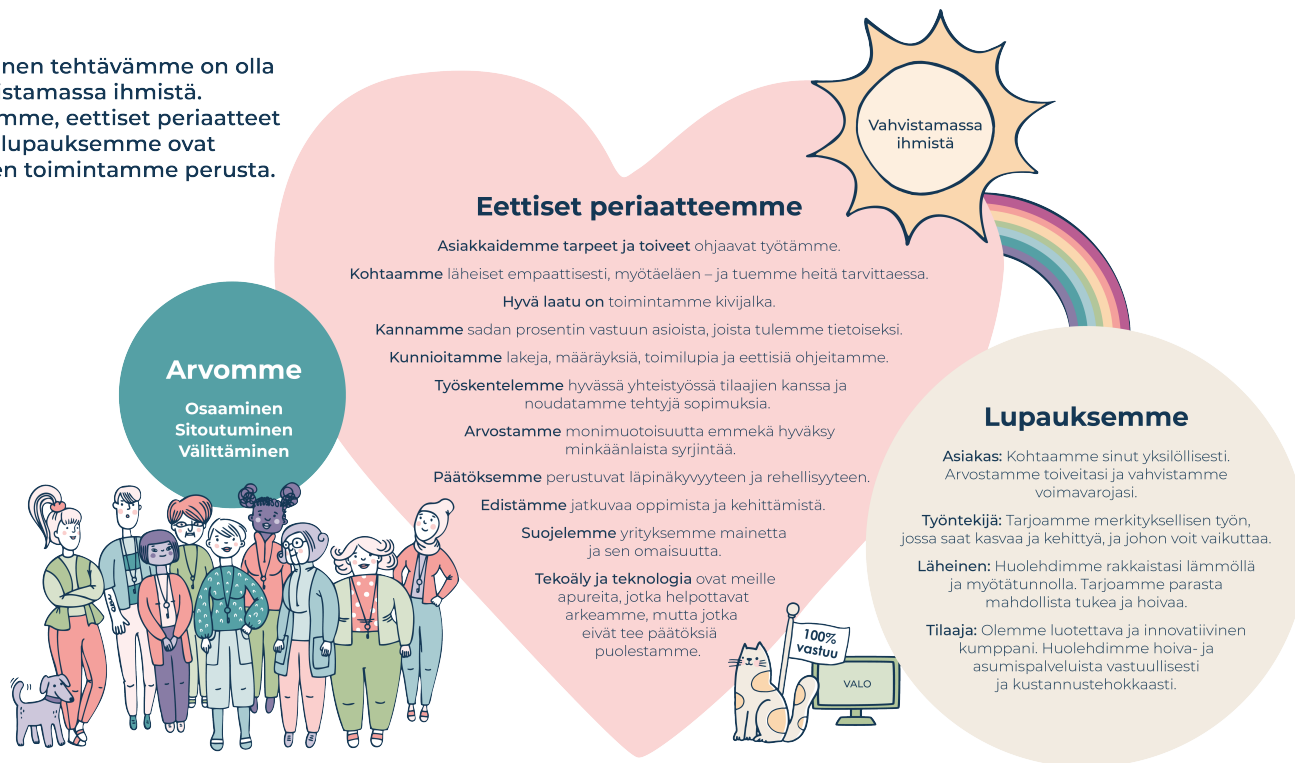
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystieteidenhuoltolaki

Toiminta-ajatuksemme

Yksikössämme asiakasta 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 asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.

Palvelukoti tarjoaa tehostettua palveluasumista 18 asiakkaalle sekä 4 tukiasuntoa mielenterveyskuntoutujille. Näiden lisäksi voimme tarjota intervalli- sekä tutka -jaksoja palvelukodilla. Palvelukoti tarjoaa myös kotikuntoutusta. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja kotikuntoutusohjaaja tekee heidän luokseen ennalta sovittuja käyntejä. Kotikäynnit voivat sisältää esimerkiksi apua kaupassa käyntiin, siivousapua tai sosiaalista apua. Palvelukodilla on oma päivätoiminta, jossa on toimintaa neljästä viiteen päivään viikossa. Eri päivätoiminnan ryhmiä ovat esimerkiksi kokkiryhmä, leivontaryhmä, askarteluryhmä, luontoryhmä sekä naisten- ja miestenryhmä.

Palvelukodin kolmella ohjaajalla on NADA koulutus.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

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

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

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

Kodillamme toimii nimetty asiakaskokemus -valmentaja eli ASKO-valmentaja. Hänen tehtävänsä on yhdessä yksikön johtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja pitää henkilökunnalle tietyin väliajoin erinomaisen palvelun keskusteluja, teemoina esimerkiksi toisen kuunteleminen, empatia ja toisen ihmisen näkökulman ymmärtäminen. Valmentaja opastaa uusille työntekijöille Attendon arvoja ja toimintaperiaatteita.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty

omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 13.2.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 13.2.2025

Asiakasturvallisuuden kannalta kodin toiminnan keskeiset riskit sekä niiden ehkäisy- ja hallintakeinot

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Kylmät ja liukkaat rappukäytävät talvella. Ulkohiekoitus talvella, kompastuminen (matot ja kynnykset), katolta tippuva lumi, yksin työskentely, liukastuminen

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkepoikkeamat, läheltä piti tilanteet, häiriötilanteet (stressi, kiire, häly, yksinolo), varmistaa että oikea asiakas saa oikeat lääkkeet

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

GDPR-koulutus on pakollinen koko henkilökunnalle ja päivitetään vuosittain. Jokaisella on omat henkilökohtaiset tunnukset sähköisiin järjestelmiin. Tietokoneista kirjaututaan aina ulos, kun niitä ei käytetä. Omia henkilökohtaisia tunnuksia ei anneta toisille. Vaitiolovelvollisuus Työpuhelin toimii pin koodeilla, jotka ovat vain henkilökunnan tiedossa tai henkilökohtaisessa tiedossa oman puhelimen koodi. Kirjalliset dokumentit ovat sähköisessä järjestelmässä ja paperilliset versiot tuhotaan silppuamalla.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Riittämätön henkilöstömäärä vuorossa voi johtaa asiakasturvallisuuden vaarantumiseen. Hyvä työvuorosuunnittelu, pätevä henkilökunta jokaisessa työvuorossa. Henkilökohtainen vastuu työtehtävien hoitamisesta. Velvollisuus ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kylmät ja liukkaat rappukäytävät talvella. Hissit vanhat ja epäkunnossa toisinaan. Esteettömyys (kynnykset, kapeat käytävät, tavalliset ovi leveydet) Yleiset kylpyhuoneet asiakkailta (tartuntariskit). Ulkohiekoitus talvella. Lumen luonti kulkuväylillä. Katolta tippuva lumi. Kompastuminen (matot ja kynnykset, yksin työskentely kolmikerroksisessa talossa. Uhkaava käytös (henkilökunnalla vartija kutsu painike mukana aina)

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Riittämätön raportointi asiakkaista.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Sairaanhoidollisten välineiden kalibrointi ja päivittäminen säännöllisesti. Riittävä välineiden ja tarvikkeiden saatavuus (neulat, b-gluc välineet, RR mittari). Välineiden puhdistus ja desinfiointi (lääkemurskain, lääkejakaja, keittiön ruuan lämpötilamittari). Lääkehuoneen siisteys. Lääkedosettien pesu säännöllisesti.

Fyysiset vaarat:

Liukkaat ja kylmät rappukäytävät talvella. Kompastuminen (matot ja kynnykset). Kapeat käytävät. Tavallisen leveydet ovissa. Lumen luonti kulkuväylillä. Katolta tippuva lumi.

Infektioriskit:

Yhteiset kylpyhuonetilat asiakkailta. Asiakkaiden puutteellinen hygienia.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely ja säilytys voi johtaa ruokamyrkytyksiin. Ruokien lämpötilamittaukset päivittäin. Kesällä/ lämpimällä säällä nostetaan kylmät ruuat esille juuri ennen tarjoilua kylmien levyjen päälle. Henkilökunnalla on hygieniapassi sekä salmonella todistukset.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasiallinen säilytys ja käyttö. Pesuaineet pidetään luikituissa siivous varastoissa joihin ainoastaan henkilökunnalla on avain.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asiakkailla on henkilökohtaiset allekirjoitetut valokuvausluvat sekä kysytään jokaisessa kuvaus tilanteessa erikseen saako/ haluaako asiakas näkyä kuvassa. Henkilökunta ei julkaise omissa sosiaalisissa medioissaan mitään mikä voi vaarantaa asiakkaan yksityisyyttä. Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus. Asiakkaiden asioista henkilökunta juttelee ainoastaan kansliassa ovi kiinni ollessa. Jokaisella asiakkaalla on oma huone ja oma avain, henkilökunta koputtaa aina oveen ja pyytää lupaa astua huoneeseen sisään.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ilmoituslomakepohja ja ohje ilmoituksen tekoon löytyvät intrasta ja VALOsta.

1. Kun huomaat epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi
2. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta ja sopikaa, miten asiassa edetään
3. Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus havaitsemista asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta kodin esihenkilölle. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään
4. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin
5. Kodin esihenkilön on ilmoitettava asiasta myös palvelunjärjestäjälle viivytyksettä, viimeistään 3-5 päivän kuluessa. Palvelunjärjestäjän ja kodin esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä
6. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena
7. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
8. Kodin esihenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä
9. Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan kodilla vuosittain

Henkilökunnan keinot raportoida asukasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

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

Asiakkaiden ja läheisten tapa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä niiden käsittely

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

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

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

Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seurataan palvelukodin kuukausipalaverissa.

Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkimus ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Muutoksista voidaan ilmoittaa tarpeen mukaan myös henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Kuukausi palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti kerran kuukaudessa. Kerran viikossa maanataisin henkilökunnalle pidetään viikko palaveri. Palavereista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä kuittaa luetuksi.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa, maanantaitreffeillä ja/tai jakamalla erillinen tiedote asiakkaalle. Tarvittaessa omaisille/läheisille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 95%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 91%

Jokaiselle asiakkaalle joka on yli 65- vuotias tehdään MNA (ravitsemustesti)
Muistitesti tehdään tarvittaessa asiakkaalle.

Asiakkaan ja/tai hänen läheistensä osallistuminen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen

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

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa käydään läpi uusimmat toteuttamissuunnitelmat. Palvelukodin henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet tulee näkyä asiakkaan päivittäis kirjauksissa. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmä Hilkassa.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin

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 itsemääräämisoikeutensa ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa edellä mainittuja asioita. Asiakkaan yksilöllisyyttä vahvistetaan ja tuodaan esiin yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa. Palvelukodin henkilökunta saa läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus päättää omista asioistaan. Asiakas on mukana RAI -arviointia tehdessä sekä asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa. Asiakas saa myös itse toivoa pidettäväksi tapaamisia omiin asioihinsa liittyen. Asiakas voi itse tai henkilökunnan avustamana esimerkiksi varata itselleen lääkärin, hammaslääkärin tai muita tärkeitä tapaamisia. Asiakkaat saavat itse kertoa omia mielipiteitään ja toiveitaan hoitoon liittyen. Tarvittaessa asiakkaiden kanssa tehdään yksilölliset sopimukset esimerkiksi asiakkaiden omaisuuden säilyttämisestä yksikössä.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan viikko-ohjelma ja asiakas saa olla itse mukana vaikuttamassa sen sisältöön. Asiakkaat saavat itse valita mitä aktiviteetteja harrastavat, esimerkiksi mihin päivätoimintaryhmiin osallistuvat kodilla. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä/voimavarojensa mukaisesti, esimerkiksi erilaisiin keittiötehtäviin. Osa asiakkaista osallistuu kunnan järjestämään työtoimintaan. Vapaa-aikana asiakkaat saavat liikkua vapaasti ja valita itselleen mieluisia aktiviteetteja talon ulkopuolella. Palvelukodilla asiakkaalla on mahdollista osallistua halutessaan työtehtäviin mistä maksetaan pieni rahallinen palkka/ korvaus, työosuusraha tehdystä työstä. Nämä työtehtävät ovat esim. lounas tiskien tiskaus, iltapalan valmistelu, ruokakuorman purku apu.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jonka asiakas saa sisustaa haluamallansa tavalla. Jokaisella asiakkaalla on oma avain, joka käy palvelukodin ulko-oveen sekä oman huoneensa oveen. Asiakas saa poistua halutessaan palvelukodilta. Toivottavaa on, että asiakkaat ilmoittavat minne menevät ja milloin palaavat. Asiakkailla on oikeus sosiaaliin suhteisiin talon ulkopuolella, keneen hän itse haluaa. Asiakkaat saavat kutsua vieraita palvelukodille.

Asiakkaalla on vapaus harjoittaa oman vakaumuksensa mukaista uskontoa palvelukodilla. Asiakkaalla on oikeus pukeutua haluamallansa tavalla, mutta henkilökunta ohjaa asiakasta siistiin ulkoiseen olemukseen. Palvelukodilla asiakkaat puhuvat suomea, ruotsia ja englantia. Jokainen asiakas saa puhua omalla äidinkiellään.

Henkilökunta tukee ja kannustaa asiakasta, kun hän sitä tarvitsee. Jokaisen asiakkaan ajatuksia/ mielipiteitä ja toivomuksia kuunnellaan ja henkilökunta myös kysyy niitä heiltä tarvittaessa. Joka maanantai palvelukodilla pidetään asiakkaiden kanssa viikkotiimi, jossa asiakkaat saavat tuoda esille heitä koskevia asioita ja henkilökunta tiedottaa palvelukodin ajankohtaisista asioista.

Esimerkkiteksti: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kodillamme kielletty eikä meillä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kodillamme ei ole sellaisia järjestyssääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmissa on yksilöllisesti kuvattu, miten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan. Asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiakkaan kuntoutumista /toipumista tukevia kirjallisia sopimuksia, mutta huolehdimme aktiivisesti siitä, että asiakas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskeva suostumus. Sopimuksella ei kuitenkaan koskaan voi sopia asiakkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

Yhteisömuotoisen asumisen koti: Asuminen kodissamme on yhteisöllistä ja jokaisen asiakkaan turvallisuus ja yksityisyys tule turvata. Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi kodillamme on yhteisön laatimat pelinsäännöt, joiden voidaan katsoa kodin toimintaa rajoittavaksi, tällaisia ovat esimerkiksi tupakointi vain sille varatussa paikassa. Yhteisön säännöt välttämättömiä ja ne turvaavat jokaisen asiakkaan turvallisuuden, yksityisyyden sekä kiinteistön turvallisuuden. Säännöt ja toimintakäytännöt sovitaan aina yhteisökokouksissa

ja sovitut toimintakäytännöt ja sopimukset ovat kaikkien asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävillä yleisissä tiloissa.

Eräissä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Tällöin voi olla kyse esimerkiksi asiakkaan itsensä tai muun henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamisesta (<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaraamisoikeuden-rajoittaminen>) Jos kodillamme arvioidaan, että asiakkaan tilanne saattaa vaatia rajoittamistoimenpiteiden käyttöä asiakkaan turvallisen asumisen varmistamiseksi, tulee tilanteessa olla yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään/tilaajaan sekä aluepäällikköön. Tällaisessa tilanteessa noudatetaan yhteisesti sovittuja toimintakäytäntöjä ja laaditaan asiakkaalle erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omaisilla informoidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa kirjeitse talon tapahtumista ja muista ajankohtaisista asioista. Omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaisten ilta/ iltapäivä. Silloin heille kerrotaan esimerkiksi talon toiminnasta, mitä on tapahtunut/ mitä tapahtuu lähiaikoina.

Omahoitajat pitävät säännöllisesti yhteyttä omaisiin, jos omaiset ja asiakkaat näin toivovat. Yhteydenpito tehdään omaisen toivomalla tavalla joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Omaiset saavat osallistua asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen niin paljon, kun he itse haluavat ja siinä määrin kuin asiakas itse antaa siihen luvan. Omainen voi olla mukana asiakkaan toteuttamissuunnitelman laadinnassa, jos asiakas niin itse toivoo/haluaa.

Omaisilla kannustetaan olemaan aktiivisesti yhteydessä palvelukodin henkilökuntaan omaisiinsa ja palvelukotiin liittyvissä kysymyksissä ja asioissa. Omaiset ovat aina tervetulleita palvelukodille.

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, puhelimitse/sähköpostitse tai verkkosivujen palautekanavan kautta.

Omaisille sekä asiakkaille on toisen kerroksen käytävässä palautelaatikko, johon he saavat laittaa

nimettömästi palautetta palvelukodille mikäli eivät halua antaa palautetta suoraan henkilökunnalle. Palautteet käydään aina henkilökunnan tiimissä läpi. Palautteissa esiin nouseviin asioihin puututaan ja tarvittaessa muutetaan toimintaa.

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. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 35, vastaajia 20

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 54, vastaajia 13

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Marina Kinnunen, marina.kinnunen@ovph.fi, 0443231808

Attendo kodin esihenkilö:

Anna Kronholm, anna.kronholm@attendo.fi, 044 780 0452

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Katarina Norrgård, sosiaaliasiavastaava@ovph.fi, 040 507 9303

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Toteuttamissuunnitelma perustuu RAI arviointiin, joka tehdään ennen toteuttamissuunnitelmaa. RAI arviointi tehdään puolivuositain tai useammin tarpeen vaatiessa. Toteuttamissuunnitelmaan nostetaan RAI arvioinnissa ilmenneet kehittämiskohteet. Päivittäiskirjauksissa seurataan toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista, joka arvioidaan aina ennen uuden RAI arvioinnin laatimista.

Omaohjaajan tehtävä on huolehtia että toteuttamissuunnitelma on ajantasainen jokaisen asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin mahdollisten muutosten myötä. Sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle.

Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitetietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asiakas on aina mukana kykynsä mukaan RAI arviointia tehdessä. Myös asiakkaan omainen osallistuu RAI arvioinnin laatimiseen, jos asiakas antaa siihen luvan. Omainen/läheinen toimii yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaan luvalla omainen/läheinen voi saada kuukausittaisen yhteenvedon asiakkaan kuukauden tapahtumista. Yhteydenotto voi olla esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse. Sosiaalityöntekijälle lähetetään yhteenvedo asiakkaan voinnista sosiaalityöntekijän määrittämän aikataulun mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan säännöllisesti omaohjaaja hetket (omaohjaajan toimesta). Tavoitteena on, että jokaisella asiakkaalla olisi neljä kertaa kuukaudessa kirjattuna omahoitajahuomio/ kerran viikossa. Läheishuomio kirjataan, kun asiakas tapaa jonkun läheisensä/ omaisensa, läheinen voi myös olla ystävä tai tuttava. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä muihin säännöllisesti. Tavoitteena on, että jokaisella asiakkaalla olisi kirjattuna läheishuomio kerran kuukaudessa.

Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden kuntoutussuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Yksikölle on laadittu yksikkökohtainen viikko-ohjelma, johon sisältyy mm. ruokailuajat, ryhmäkävelyt, levyraati, bingo, mindfulness ryhmä. Erikseen on laadittu päivätoiminnalle viikko-ohjelma, joka sisältää kaikki päivätoimintaryhmät. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhdessä asiakkaan sekä omaohjaajan kanssa henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka perustuu toteuttamissuunnitelmaan sekä asiakkaan omiin toiveisiin. Viikko-ohjelma voi sisältää mm. erilaisia aktiviteetteja ja työtoimintaa, pyykinpesupäivä, suihkupäivä jne.

Palvelukodin henkilökunta edistää asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja hyvinvointia yhdessä tiiminä. Omaohjaajan työkuvaan kuuluu RAI arvioinnin, toteuttamissuunnitelman sekä viikko-ohjelman seuraaminen ja päivittäminen. Ohjaajat aktivoivat asiakkaita ja katsovat että heidän päivittäiset tarpeensa toteutuvat sekä ovat yhteydessä omaisiin. Ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa lääkärin antaman ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoidajan päävastuu on asiakkaan lääkehoito. Sairaanhoidaja mm. varaa aikoja lääkärille ja laboratorioon sekä on yhteydessä mielenterveystoimistoon.

Palvelukodin toiminta perustuu toipumisorientaatiomenetelmään. Menetelmä korostaa jokaisen asiakkaan yksilöllisyyttä sekä asiakkaan oman motivaation ja toipumispolun löytämistä. Toipumisorientaatiossa pyritään pois sairauskeskeisestä ajattelutavasta ja keskitytään kohtaamiseen ja merkityksellisen yhteyden luomiseen sekä toivon synnyttämiseen. Henkilökunta esimerkiksi tukee asiakasta omaa elämää koskevissa päätöksissä

sekä huomioivat asiakkaan toiveet ja unelmat. Henkilökunta tukee ja vahvistaa asiakkaiden voimavaroja ja vahvuuksia.

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

Palvelukodilla toimii oma päivätoiminta, jossa on toimintaa neljästä- viiteen päivänä viikossa arkipäivisin. Päivätoimintaryhmiä ovat esimerkiksi kokkiryhvät, askartelua, leivontaa, naisten ja miesten ryhmät, tuolijumppa ja sosiaalinen ryhmä. Osalla ryhmistä on ennalta määrätty osallistujat. Joihinkin ryhmiin saavat osallistua kaikki halukkaat. Ryhmien osallistujat ja ryhmien sisältö on valittu asiakkaiden tarpeet, toiveet ja toimintakyky huomioiden. Päivätoimintaryhmien ohjelma suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, esimerkiksi ruokalistat toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaan. Palvelukodilla sekä päivätoiminnalla on oma viikko-ohjelma, ne ovat nähtävillä toisen sekä kolmannen kerroksen ilmoitustaululla aulassa. Asiakkaat saavat kopion ohjelmista halutessaan.

Palvelukodilla järjestetään viikoittain ryhmäkävelyä, johon kaikki asiakkaat saavat osallistua. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan ulkoiluun. Palvelukodilla toimii asukasvirikevastaavat, he suunnittelevat yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukodin viriketoimintaa. Viriketoimintaan kuuluu esimerkiksi erilaisten juhlapyhien huomioiminen, retket ja tapahtumat kuten esimerkiksi ruskaretket, diskot, pikkujoulut, elokuva-illat, kesäreissu. Palvelukodilla käy kaverikoirat sekä henkilökunnan omat koirat. Seurakunta käy pitämässä palvelukodilla hartaushetkiä muutaman kerran vuodessa, johon asiakkaat saavat osallistua halutessaan. Palvelukodilla käy säännöllisesti kampaaja, jonka palveluita asiakkaat saavat ostaa.

Palvelukoti järjestää myös ennalta suunnittelemattomia aktiviteetteja asiakkaiden ajankohtaisten toiveiden mukaan. Erityisesti viikonloppuisin asiakkaiden kanssa voidaan tehdä esimerkiksi spontaaneja ulkoilu- ja autoiluretkiä, karaokea, lautapelejä jne.

Asiakaskokouksissa maanantaitreffeillä käydään keskustelua asiakkaiden toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteuttamisesta. Asiakkaat kertovat myös aktiivisesti itse omista toiveistaan. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat toiminnan arvioinnin apuvälineenä.

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

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

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

Ravitsemus

Palvelukodilla on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista. Palvelukodilla valmistetaan itse aamupala, välipala ja iltapala. Yksikössä lämmitetään energialisäkkeet, lounas ja päivällinen sekä valmistetaan salaatit. Feelia -ruokapalvelu toimittaa yksikköön valmiit ateriat, jotka lämmitetään palvelukodilla. Kaikki ruokatuotteet tilataan Feelialta. Mahdollisuutena on myös tilata Meira Novalta sellaisia ruokatuotteita, joita Feelialta ei ole mahdollista tilata.

Palvelukodilla huomioidaan ruokalistoilla aina myös juhlapyhät, jolloin ruoka poikkeaa listalla olevasta ruuasta juhlapyhälle sopivaan ruokaan. Palvelukodilla muistetaan myös tasavuotia täyttävät asiakkaat tarjoamalla kakkukahvit synttärisankarille ja hänen omaisilleen sekä palvelukodin muille asikkaille. Kerran kuukaudessa asikkaille on toiveruokapäivä.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaista 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 ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

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

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

20.2.2025

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniaohteiden sekä infektiorjunnan toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniakäytäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektiotapaukset kirjataan ja raportoidaan asianmukaisesti. Infektioiden esiintyvyyttä seurataan ja analysoidaan säännöllisesti, jotta voimme tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat ja parantaa käytäntöjä. Kodin henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti hygieni- ja infektiorjuntakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 12.2.2025

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

Palvelukodin hygieniavastaava antaa tietoa muulle henkilökunnalle ja yksikön asiakkaille oikeista hygieniakäytännöistä ja varmistaa, että kaikki tuntevat ja noudattavat näitä käytäntöjä. Hygieniavastaava vastaa siitä, että yksikössä on aina riittävästi hygieniatarvikkeita, kuten käsidesiä, saippuaa, puhdistusvälineitä ja suojavarusteita, sekä että ne ovat asianmukaisesti käytettävissä. Hygieniavastaava on tarvittaessa yhteydessä kunnan hygieniahoitajaan, jolta palvelukoti saa tarvittaessa lisäohjeistuksia.

Asiakkailla on henkilökohtaisessa viikko-ohjelmassaan tarvittaessa kirjattuna suihkupäivät. Ohjaajat seuraavat ja ohjaavat asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Asiakashuoneet siivoaa asiakas yhdessä ohjaajan kanssa.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Ulkoistettu N-Clean siivousfirmalle.

Kotimme pyykinhuolto on järjestetty seuraavasti:

Asiakkaat pesevät omat pyykkinsä yhdessä ohjaajien kanssa. Muutamalla tuki asiakkaalla on oma pyykinpesukone omassa kylpyhuoneessa.

Palvelukotimme siivouksesta huolehtii ulkoistettu siivouspalvelu N-Clean. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Asiakkaiden pyykinhuollosta huolehtii asiakas itse yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokaisella asiakkaalla on oma pyykinpesupäivä kerran viikossa, tarvittaessa useammin. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Titti Gammelgård titti.gammelgard@attendo.fi 044-7800476, Sarah Björklund, sarah.bjorklund@attendo.fi

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

Avainasemassa ovat:

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

Palvelukotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Jokaisessa wc-tilassa on lisäksi käsisaippuaa käsien pesua varten.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus tai asiakkaan halutessa yksityinen terveysasema. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystävä sairaala on Pietarsaaren Malmin sairaala/ terveyskeskus. Malmin sairaalalta/ terveyskeskuksesta potilaat lähetetään tarvittaessa eteenpäin keskussairaaloihin esimerkiksi Vaasaan tai Kokkolaan. Asiakkaan mukana lähetetään aina sairaanhoitajan lähete ja lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan palvelukodin johtajaa tarpeen mukaan.

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

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

Asiakkaan perushoidosta vastaa koko henkilökunta. Laboratorio, RR-mittaukset, VS-mittaukset jne. ovat sairaanhoitajan/ lääkevastaavan vastuulla. Mittauksia tehdään tarpeen mukaan tai sovitusti. Laboratoriokokeiden tulokset tarkistaa hoitava lääkäri tai mielenterveystoimistolla työskentelevä hoitaja. He ilmoittavat poikkeavat tulokset palvelukodille, jossa toimitaan lääkärin ohjeistuksen mukaan. Esimerkiksi säännöllinen verensokerin mittaus ennen ateriointia asiakkaille, joilla diabetes. Tarvittavien lääkkeiden arviointi tehdään aina Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Myös säännöllisiä lääkityksiä arvioidaan asiakkaan voimien mukaan ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja.

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Sairaanhoitaja Tina Henriksson

Lääkehoitosuunnitelma

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

saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

IMS-tietojärjestelmässä ja tulostettuna lääkehuoneessa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 25.3.2025

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Terveyskeskuksen lääkäri sekä palvelukodin sairaanhoitaja.

Rajattu lääkevarasto

Palvelukodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaiden hoitopolku pidetään katkeamattomana siten, että yksikössä tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Eri yhteistyötoimijoita ovat mm. terveyskeskus, mielenterveystoimisto, laboratorio sekä Vaasan keskussairaalan psykiatrinen yksikkö. Kaikki työntekijät ovat tietoisia yhteistyötoimijoista ja osaavat ohjata asiakkaat oikeaa paikkaan tarpeen vaatiessa. Asiakkaiden tietosuojaa suojataan aina mahdollisella parhaalla tavalla, tärkeät paperit kuljetetaan suljetussa kirjekuoressa ja lääkärin kanssa käytetään salattua sähköpostia. Kaikki asiakkaat ovat täyttäneet asiakassuostumus lomakkeen, jossa käy ilmi mihin kyseisen asiakkaan tietoja saa luovuttaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Palvelukodin henkilökunnalle järjestetään turvallisuuteen liittyvää koulutusta esimerkiksi uhka- ja vaaratilannekoulutuksia. Järjestämme henkilöstölle säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Palvelukodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö

tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epä-kohdista tiedotetaan palvelukodin johtajaa ja korjausta vaativista kohteista ilmoitetaan kiinteistöhuollolle. Palvelukodin työsuojeluvaltuutettuna toimii Attendon yhteinen valtuutettu Pekka Leppänen, pekka.leppanen@attendo.fi, 0447333197.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 01.11.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 17.04.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 2.6.2025

Palotarkastus on toteutunut: 28.4.2022

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

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

Sijaisten käytön periaatteet

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

Sijaisjärjestelyistä pää vastuu on johtajalla. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle kun johtaja ei ole paikalla.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §). Sääntely koskee niitä kodilla tehtäviä tehtäviä, joihin olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://attendomedone.sharepoint.com/:u:/r/sites/intra-henkilosto/SitePages/Koulutussuunnitelmat.aspx?csf=1&web=1&e=9Y2Kjr>

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

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

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

Attendo Castrenilla jokaisella ohjaajalla tulee jatkossa olla kielitodistus siitä kotimaisesta kielestä joka ei ole hänen äidinkieli, suomi tai ruotsi.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysturvallisuuden tarkastus 20.2.2025

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 5.7.2018

Työpaikkaselvitys 20.2.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 11.10.2007

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet)

laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö toimii vuonna 2007 remontoitussa kolmikerroksisessa kerrostalossa. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone. Huoneiden koko on 11,1–20,9 m². Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

Wc/suihkutiloja on asiakkaiden yhteis-käytössä 7 kpl. Asiakas sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan omien mieltymystensä mukaan. Asiakkaat ovat sijoitettu avuntarpeensa mukaan toiseen tai kolmanteen kerrokseen. Huoneen valinnassa otetaan mahdollisuuksien mukaan myös huomioon, että seinänaapurit tulevat toimeen keskenään. Asiakkaille, jotka oleskelevat paljon omassa huoneessaan ja joilla on paljon tavaroita annetaan mahdollisuuksien mukaan isommat huoneet.

Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee neljä tukiasuntoa, jotka ovat kooltaan 32,5–44,5 m². Tukiasunnoissa on oma wc/ kylpyhuone, oma keittiö sekä ulkoterassi. Kaikki asiakkaat saavat olla yhteisissä tiloissa niin paljon kuin haluavat. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa sijaitsevat oleskelutilat, joissa sohvat ja TV asiakkaiden käyttöön. Toisessa kerroksessa on yhteinen ruokasali ja kolmannessa kerroksessa on asiakkaiden kahvinurkka jääkaappeineen. Alakerrassa on yhteinen sauna, jota asiakkaat saavat käyttää milloin tahansa. Alakerrassa on myös pesutupa, johon jokaiselle asiakkaalle on erikseen varattua pyykinpesuaika.

Talossa on kaksi hissiä helpottamaan liikkumista. Jokaisella asiakkaalla on oma avain, joka käy talon ulko-oveen sekä asiakkaan oman huoneen oveen. Asiakkaat saavat liikkua vapaasti palvelukodilla, mutta eivät saa mennä luvatta toisen asiakkaan huoneeseen.

Ohjaajat avustavat tarpeen mukaan asiakkaita huoneiden siivoamisessa kerran viikossa tai useammin, tarpeen mukaan. Asiakkaat pesevät omat pyykkinsä yhdessä ohjaajien kanssa.

Palvelukodin yleisiä tiloja koristellaan vuodenaikojen ja juhlapyhien mukaisesti kodinomaisesti. Sisustuksessa käytetään myös askarteluryhmän askartelutuotoksia.

Viereisessä kerrostalossa Castreninkatu 10B on vuokrattuna kolmio palvelukodin päivätoimintaa varten. Talossa on hissi. Päivätoiminnan tiloissa on erillinen keittiö, yhteinen ruokahuone, olohuone, erillinen askarteluhuone ja toimisto. Päivätoimintaa voidaan myös käyttää harjoitusasuntona tarvittaessa esim. viikonloppuna. Tällöin asiakas voi harjoitella myös yön yli millaista omassa asunnossa asuminen olisi.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja kamera valvonta ulko-ovilla 3kpl. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Ulkona on erillinen tupakkakatos, jossa asiakkaat saavat polttaa tupakkaa. Ulkona on kesäaikaan puutarhapöytiä ja tuoleja. Kukkaistutukset tuovat kodikkuutta ulkona. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Talvella pihan kunnossapidosta huolehtii kiinteistöhuolto-yhtiö Alerte, jonka yhteystiedot löytyvät henkilökunnan puhelimesta sekä kanslian seinästä olevassa lapussa.

Tähän lisää kodin sijainnista? Mitä lähellä? Esim kauppa ja hyvät liikuntamahdollisuudet.

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitettut teknologiset ratkaisut

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina. Jokaisella työntekijällä sekä asiakkaalla on oma avain ulko-oveen. Talon vierailijat soittavat ovikelloa, kun haluavat päästä sisälle. Talon etuovilla sekä takaovella on tallentava kameravalvonta. Kamerate ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

Asiakkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimia) olevat teknologiset ratkaisut

Yhdellä asiakkaalla on henkilökohtainen turvalaite, suvanto care hälytys nappi. Apua tarvittaessa asiakas painaa nappia ja hälytys tulee ohjaajien puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteidemme toimivuudesta vastaa yksikön johtaja:
Anna Kronholm
puh. 044 7800 452
anna.kronholm@attendo.fi

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten rollaattoreita, verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja ja yksikön sairaanhoitaja 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 huoltoja kalibroitavuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu on sairaanhoitajalla.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset,

jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkekinnallisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tina Henriksson, sairaanhoitaja, 044-7808115

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuiden ja oikeuksien toteutuminen varmistetaan Attendon toimesta jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksilla, ottaen huomioon sekä Attendon rooli rekisterinpitäjänä, että ne tilanteet, joissa Attendo toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaaja-asiakkaan toimiessa rekisterinpitäjänä. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

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

Asiakastietojen käsittely

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Palvelukodin johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotikuntoutus ohjaajalla on liikkeellä ollessaan mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty:1.4.2025

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa kodin esihenkilö.

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Minua autetaan tuntemaan että hallitsen elämäni	Läheiseni on päässyt eteenpäin elämässään	Tiimissämme nostetaan tarvittaessa "kissa pöydälle"
TOIMENPITEET	Viikottaiset omaohjaaja hetket. Ollaan aidosti kiinnostuneita ja läsnä asiakkaan elämästä. Kannustetaan asiakasta positiivisin lausein esim. edistymisessä myös pienet arkiset asiat.	Oma ohjaaja on yhteydessä asiakkaan omaiseen joka on osallisena asiakkaan elämään. Keskustellaan asiakkaan realistisista tavoitteista.	Luodaan työilmapiiri missä jokainen uskaltaa tuoda oman mielipiteensä ja asiansa esille niin työkaverille kun johtajalle.
AIKATAULU	Jatkuva.	Jatkuva.	Jatkuva.
VASTUUTUS	Kaikki.	Omaohjaajat.	Kaikki.
VÄLIARVIOINTI			
Toukokuu 2026			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Joulukuu 2025 Toimii. Asiakasta kuunnellaan ja	Joulukuu 2025 Oltu yhteydessä omaisiin, omaiset vaikuttavat tyytyväiseltä	Joulukuu 2025 Henkilökunta on tyytyväinen omaan työpanokseen ja kokee olevansa riittävä.

Asumispalvelut/ ympäri vuorokautinen palveluasuminen - mielenterveyskuntoutajat 18 paikkaa	toteutetaan "toiveet" omien voimavarojen mukaan		
--	---	--	--

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Uhka- ja väkivaltatilanne. Henkinen väkivalta, uhkaava verbaalinen käytös	Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta. Liian vähäinen raportointi. Henkilö ei ota itse selvää asioista, jos on ollut kauan poissa esim. lukea Hilkka, Tiimit. Hiljainen raportointi	Lääkehoito ja -huolto. Lääkelista ei päivitetty Kuuriluonteiset lääkkeet jäänyt lääkelistalle
T	2	2	1
S	1	1	2
R	2	2	2
Toimenpide kustannusarvio ja	MAPA koulutus Ohjeistaa asiakasta rauhottumaan. Kolmoistarkastus lääkkeitä annettaessa.	Hiljainen raportointi kun on ollut pidemmän aikaa poissa. Kysyä muilta. Kantaa itse vastuuta	Jokainen päivittää lääkelistan kun jotakin muuttuu

	Lääkehoitosuunnitelman päivitys kerran vuodessa Uuden työntekijän huolellinen lääkehoitoon perehdytys (lääkehoidon perehdyttämissuunnitelma) ja lääkelupien tarkastus Lääkeosaamisen päivittäminen, kun lääkeluvat ovat menossa umpeen		
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Koko vakituinen henkilöstö koulutettu	Koko henkilöstö	Sairaanhoitaja ja kaikki jolla on lääkeluvat
VÄLIARVIOINTI Kesäkuu 2025	Kesäkuu 2025 MAPA koulutusta järjestetty kertauksena keväällä -25 ja syksyllä -25 järjestetään koulutus heille ketä sitä ei ole	Raportointi edelleen liian heikolla tasolla. Kirjaukset liian puutteellisia. Hiljainen raportointi otettava aikaa itse siihen. Aamu lääkevastaava raportoi ilta henkilökunnalle.	Toiminut hyvin
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) 24.10.2024	Joulukuu 2025 MAPA koulutuksen on suurin osa henkilökunnasta käynyt	Joulukuu 2025 Raportointiin tulee saada työrauha A1 antaa ilalle raportin. Henkilö myös itse vastuussa hiljaisesta raportista varsinkin jos ollut kauemmin poissa.	Joulukuu 2025 Toiminut hyvin

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Kylmät ja liukkaat rappukäytävät talvella.	Hiekoitus talvella Kompastuminen, matot, kynnykset	Yksin työskentely
T			
S			
R			

Toimenpide kustannusarvio	ja	Hissillä voi liikkua kerrosten välissä varsinkin, kun on yössä yksin vuorossa. Kunnon työkengät jossa hyvä pito pohjassa. Varovaisuutta rappujen tasanteessa missä mattoja jotta tasanteet eivät olisi liukkaita.	Soitto kiinteistöhuollolle (Alerte) jos eivät ole käyneet. Kunnon kengät, mattoja vain pakollisissa paikoissa kuten rappukäytävien tasanteet.	Varitja hälytintä kannetaan AINA vuorossa mukana. Tarvittaessa soitto 112. Tarkistaa että kaikki ulko-ovet ja ikkunat ovat kiinni/ lukossa öisin. Yksin tekee sen minkä ehtii, tärkeintä että asiakkaat saavat ruuat ja lääkkeet
Aikataulu		Jatkuva	Jatkuva	Vuosittain
Vastuuhenkilö		Koko henkilöstö	Koko henkilöstö	Koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI Kesäkuu 2025		Kaikki ok	Jouduttu soittamaan kiinteistöhuollolle	Kesäkuu 2025 Vartijahälytin on kannettava AINA mukana tässä kaikilla parannettavaa.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) Joulukuu 2025		Joulukuu 2025 Loppuvuodesta ei ole vielä ollut niin kylmä että raput jäätyy	Joulukuu 2025 Loppuvuodesta ei vielä ole ollut talvi kelejä että jouduttu hiekoittamaan	Joulukuu 2025 Vartijahälytin on kannettava AINA mukana tässä kaikilla parannettavaa

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Ei tulosta
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	50
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		6 kpl Poikkeamat käsitelty henkilökunnan kanssa kuukausittain henkilöstö palaverissa	3 kpl Poikkeamat käsitelty henkilökunnan kanssa kuukausittain henkilöstö palaverissa
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100%	100%

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	35
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54

Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		1.7-30.9.2025 6 kpl lääkepoikkeamia 1 kpl kaatuminen Poikkeamat käsitelty henkilökunnan kanssa kuukausittain henkilöstö palaverissa Poikkeamat käsitelty henkilökunnan kanssa kuukausittain henkilöstö palaverissa	1.10-31.12.2025 2 lääkepoikkeamaa 2 kaatumista
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	96,7%	94,4%

Omaohjaussuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Pietarsaari 7.1.2026

Allekirjoitus

Anna Kronholm

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
1 tiimivastaava sairaanhoitaja 1 sosionomi 1 mielenterveyshoitajaa 9 lähihoitajaa 1 palvelukotiapulainen Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.			

	Palvelukodilla ei ole käytössä muita suunnitelmia.		