



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



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 Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Nokia

Attendo-koti

Nimi Attendo Fredrik

Katuosoite Näsiäkatu 3

Postinumero 37120

Postitoimipaikka Nokia

Esihenkilö Hanna Kuusiluoto

Puhelin 0444944612

Sähköposti hanna.kuusiluoto@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen; Ikäihmiset; 41

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

30.08.2017

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteeekeilta Pirkkalan 1. apteekki. Viikonlopun yhteistyöapteekki paikallinen Nokian Härkiapteekki
Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
Hoitajakutsujärjestelmät: 9 solutions
Apuvälineet: Berner Oy
Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
Kiinteistöhuolto: Coor
Siivous: Lassila ja Tikanoja oy
Fysioterapia palvelu: Attendo terapiapalvelut

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.

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavalonnan suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadintaan?

Kotimme omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laadimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalonnan suunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Hanna Kuusiluoto Hoivakodin johtaja Attendo Fredrik Näsiäkatu 3 37120 Nokia puh 0444944612 hanna.kuusiluoto@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavalonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla. Lisäksi henkilökunnalla sensire.com sivustolla

Laadittu pvm. 20.05.2024

Tarkistettu pvm. 11.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+O

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Fredrik on 41 ikäihmisen ympärivuorokautisen palveluasumisen koti. Fredrikissä pyritään asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin: fyysiseen, henkiseen, mielen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Yksikössämme eletään rikasta, inhimillistä ja elämänmakuista arkea ilman suorituskeskeisyyttä. Asukkaat huomioidaan yksilöllisesti ja jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asukkaan läheisten kanssa meille muuttaessa. Kaikessa arjen toiminnassamme tähdätään asukkaan yksilöllähtöiseen hoivaan ja osallistamiseen sekä asukkaan kuulemiseen häntä koskevista asioista. Fredrikissä selvitetään palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä asukkaan toiveet mielekkäästä toiminnasta ja pyritään sellaista asukkaalle tarjoamaan / mahdollistamaan asukkaalle toiveidensa mukainen arki. Fredrikissä selvitetään asukkaiden mielipiteitä asukaspalavereissa ja pyritään toiminnan sisältöä mielipiteiden mukaan toteuttamaan. Asukkaan ravitsemuksesta ja sosiaalisesta osallisuudesta huolehditaan, millä edesautetaan asukkaan mahdollisimman itsenäisen toimintakyvyn ylläpitoa. Fredrikissä muun muassa ulkoillaan, kuunnellaan musiikkiesityksiä, leivotaan, pelataan bingoa, visaillaan, osallistutaan asukaspalavereihin sekä ollaan yhteistyössä läheisten kanssa. Hoivakodissamme asutaan elämän loppuun asti. Saattohoito on luonnollinen osa yksikköme toimintaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen - ohjaavat toimintaamme kaikessa, mitä teemme. Arvomme näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, 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 asukkaitamme elämään omannäköistä, täyttää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Fredrikissä työskentelee vanhustyön ammattilaisia, jotka ylläpitävät ammattitaitoaan oma-aloitteisesti sekä tunnistettujen kehittämistarpeiden perusteella. Tunnistamalla kehittämistarpeita esimerkiksi yksilöllisissä kehityskeskusteluissa vahvistetaan arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaista toimintaa. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä. Henkilöstö on osallistunut 100%vastuu -koulutukseen, minkä mukaisesti toiminnassa pyritään kokonaisvaltaiseen vastuunkantoon sen sijaan, että esimerkiksi asioilta, jotka eivät omiin tehtäviin juuri sillä hetkellä kuulu, suljettaisiin silmät. Kokonaisvaltaista vastuuta ohjataan kantamaan niin asukkaista kuin vaikkapa työilmapiiristä. Puutumme epäkohtiin herkästi ja käsittelemme ne työyhteisössä, jotta voimme taata hyvän hoivan laadun.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi ja arvokkaiksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään ja uskomaan itseensä. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Omaisten ja läheisten kanssa toimimme yhteistyössä ja kohtaamme heidät arvostaen ja ammatillisesti. Yhteisenä tavoitteena asukkaan hyvä loppuelämä.

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 työyhteisöämme 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 asukkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asukkaidemme läheisten kanssa.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja Nenna Laine ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita. Keskusteluissa olemme nostaneet erilaisia ajankohtaisia asioita.

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 asukkaan 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 asukkaiden 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
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sote-valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- 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 itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asukasturvallisuus- 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. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asukasturvallisuus- 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: 20.08.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 07.02.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Työn laadulliset vaatimukset : Jatkuvia muuttuvia vaateita , Lisääntyvät vaatimukset. Työn keskeytykset: Kun toistuvasti työ keskeytyy, niin työ ei etene. esimerkiksi kirjaaminen ja kun keskeytyksiä tulee, ei pääse kärryille, ajatus katkeaa Työtehtäviin sisältyvät vuorovaikutus tilanteet: aina ei ymmärretä että hoitajat ovat työntekijöitä mutta myös ihmisiä. Väkivallan uhka: asukkailla voi olla käytösoireita. Työn määrä ja tahti: Hoidolliset asukkaat, hoitoisuus voi vaihtua nopeastikin, kirjallisten töiden määrä, kun kaikki pitää kirjata, mitoitus laskenut 0,6 ja siihen tottuminen vie taa aikaa, aikataulut sanelee työn määrää, tulee ajoittain riittämättömyyden tunne. Työajat: 3 vuorotyö. Yötyö. Työskentely olosuhteet ja työvälineet: Ergonomisen työn toteuttaminen haasteellista wc:ssä jos asukas tarvitsee 2 hoitajan apua, tila pieni. Jätesäkit painavat ajoittain paljon kun niitä nostaa roskikseen. Yhteistyö ja tiedon kulku: Aina ei välttämättä saa riittäviä tietoja asukkaasta suullisesti, vaan pitää lukea kirjaukset koneelta. Ja jos kirjaaminen on heikkoa, ei tieto kulje. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu; aina ei muistisairas oikein ymmärrä hoitajan ja läheisen eroa, ja epäasiallista kohtelua hoitajille saattaa esiintyä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tarkemmin yksikön lääkehoito suunnitelmassa. Tässä eriteltynä pelkät riskit: Lääkkeen jakotilanteisiin liittyvät riskit , Kipulaastari jää vaihtamatta koska sidottuna hoitotoimenpiteen suorittamiseen, tässä tapauksessa suihkuun. Dosetit, joissa vain kolmelle kellon ajalle antoaika. Insuliinin pistäminen jää, kun insuliinit eripaikassa kuin muut lääkkeet. Asukkaalla on käytössään eri kauppanimellä olevia, samaa vaikuttavaa ainetta sisältäviä lääkkeitä. Lääkkeiden murskaaminen tai jauhaminen. Lääkkeen antaminen väärälle asukkaalle. Asukkaalle annetaan: väärä lääke tai väärä annos, lääke väärään aikaan, kirjaamisen unohtaminen. Monilääkitys. Tiedonkulku, erilaiset potilastietojärjestelmät

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilöstö käy vuosittain GDPR koulutuksen: ei suorita koulutusta ajallaan ,tai ei toimi ohjeen mukaan. Tietojärjestelmä auki kun poistuu koneen vierestä, ja tieto saataville ei hänelle kuuluville. Tiukentuneen tietojen luovutus käytännön seurauksena läheiselle annetaan liikaa asukkaan terveystietoja, hyvän yhteistyön ylläpitämisen vuoksi

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Laskenut henkilöstö mitoitus saa aikaan henkilöstössä riittämättömyyden tunteen, ja työuupumista saattaa esiintyä. Asukkaan kokonaisvaltaisen hyvin voinnin tukeminen ja sen moninaisuuden korostamisen, entisen vain hyväperushoito on tärkein ajatuksen sisäistäminen haastavaa, ja näin ollen myös sen toteuttaminen lisää riittämättömyyden tunnetta. Autonominen työvuorotoive suunnittelu ja mahdollisen ergonomisen työvuoro suunnittelun toteuttaminen yksilötarvelähtöisesti voi osasta hoitajista tuntua eriarvoiselta. Lisääntyneet Laista tulevat vaateet, Tilaa vaateet luovat työhön painetta, ja lisäävät työn määrää. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa myös muistisairaalla, tämän ymmärtämättömyys on riski. Kaikki eivät saa mielestä viriketoimintaa, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen kuntoutuminen vaarantuvat sellaisten puutteesta

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Järjestys ja siisteys: asukkaat kuljettaa tavaroita. Siivous ei toimi. asukkailla apuvälineitä joihin tarttuu työvaatteet, Ne vie tilaa, ja niillä törmäillään.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Työn keskeytykset: Kun toistuvasti työ keskeytyy, niin työ ei etene. esimerkiksi kirjaaminen ja kun keskeytyksiä tulee, ei pääse kärryille, ajatus katkeaa .

Laatuvaatimukset. Tuleva kirjaamisen muutos; Uudet asukas tieto järjestelmät jossa eritellään sosiaalihuollon asukastieto, terveyden huollon potilastiedosta, ja sen oppiminen kumpaan järjestelmään tieto tulee kirjata, ja mistä tiedon löytää. Yhteistyö ja tiedon kulku: Aina ei välttämättä saa riittäviä tietoja asukkaasta suullisesti, vaan pitää lukea kirjaukset koneelta. Ja jos kirjaaminen on heikkoa, ei tieto kulje. Tieto joutuu väärin käsiin, tieto ei ole totuudenmukaista, jos on esimerkiksi kirjattu väärälle asukkaalle Kirjataan tietoja pikkulapuille ja paperille, jotka jätetään yleisiin tiloihin, ja näin tieto kulkeutuu ulkopuolisille. Ei tartuta koulutusmahdollisuuksiin ja pakollistenkin koulutusten suorittamisessa on puutteita / viiveitä

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Sähkökatkoissa laitteisiin tulee toimimattomuutta. Kaukosäädin rikkoontuu vuoteesta. Laitteen rikkoontumisen huomattua, ei ole välittömästi tilattu korjausta, korjaajan tulos viivästyy.

Fyysiset vaarat:

Liukastuminen: lattiapesukoneesta jää vettä lattialle. Ulos Roskien vienti talvella kun on liukas, ja ei ole hiekoitettu. Sähkötoimivat ovet, jos automaatio vika kaikki ulosvievät ovet auki.

Infektioriskit:

Korut, tekokynnet eivät kuulu hoitotyöhön, henkilöstö opastettu toimimaan hygienian ohjeiden mukaan, tästä huolimatta ei toimita ohjeiden mukaan.

Asukkaat kulkee paikasta toiseen, eikä muista omaa huonettaan.

Ollaan tiivisyhteisö jossa vietetään paljon aikaa toisten seurassa tällöin infektiot leviää herkemmin

Ruokahygienia:

Henkilöstö ei saa Hyvinvointialueelta terveydentilatodistuksia, joten sitä vaativien ruokaaineiden käsittely vain niillä joilla on. Asukkaan käsiä ei desinfioida ennen ruokailua ja ruokaa kosketellaan likaisin käsin

Kemialliset riskit:

kemikaalien käyttötavat

Oxivir pulloja jää asukkaiden saataville,. vaarallinen nautittuna. Siisijä unohtaa siivous aineet huoneeseen.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Kodinomaisuuden mukaan tulee vapautunut ilmapiiri, ja yksityiseen suojaan kuuluvien asioiden raja hämärtyy, kun kaikki ovat tuttuja toisilleen.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asukasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa

6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, Attendo-kodin esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuushenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-kodin sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

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

Kotimme henkilökunnalla on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille 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, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Lisäksi Asukkailla on kerran kuukaudessa asukaspalaveri yksikön johtajan vetämänä ja läheisille kerran kuukaudessa yksikön johtajan vetämänä. Mikäli yksikön johtaja on estynyt näitä pitämään, sijaistaa tiimivetäjä yksikön johtajaa palavereissa. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja kodin yhteiseltä N-asemalta

- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta, sekä yksikön yhteiseltä N asemalta ja näitä tämä kerrataan joka kuukausi kuukausikokouksen sekä laatupalaverin yhteydessä yhteydessä

- Kotimme laatukoordinaattorit (sekä tarvittaessa esihenkilö) tallentavat valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään

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

- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään

- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme laatupalaverimuistioon.

Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta yhdessä laatukoordinaattorin kanssa

- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa sekä laatupalavereissa

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

- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin, sekä tarpeen mukaan informoidaan asukkaan läheistä.

- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa

- Pyydettyessä Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän/ Sisäisen viestintä kanavan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen/ lukukuittaus syntyy kun lukee tiedoston Hilkassa, niin tiedoston lähettänyt näkee kuka viestin on avannut.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Tilanne kerrallaan arvioidaan mahdollinen ilmoitus tapa sen kiireellisyyssaste huomioiden. Omahoitajat sopivat asukkaan muuttovaiheessa läheisen kanssa miten hoidetaan tiedottaminen, ja kuinka usein läheiset haluavat että täältä ollaan yhteydessä.
- 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

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

AI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista tullaan seuraamaan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain, mutta tämä vielä tulossa. Kotimme Asukkaista 67% niistä jotka kykenevät Rai arviointiin osallistumaan, ovat osallistuneet RAI-arviointiin.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT, elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan havainnoinnit sekä heidän ja läheisten haastattelut.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Lisäksi asukkaillemme fysioterapeutti tekee kuntoutussuunnitelman yhteistyössä hoitajien kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan/pyritään ottamaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Yksikön palaverissa käsitellään otteita yksikön sopimuksen palvelun kuvauksesta ja palvelun sisällöstä. Lisäksi asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien asioita ja muutoksia käsitellään ns. päättyäpalaverissa joka toinen viikko. Parillisina viikkona ryhmäkodit Tunturi ja Saaristo. Parittomina viikkoina ryhmäkodit Lehto ja Niitty. Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikannavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelmaan. Emme puhu asukkaan asioita muiden asukkaiden kuullen, mikäli asukas ei näin halua, lisäksi emme puhu toisista asukkaista läheisille. Noudatamme tietosuoja lakeja tieoja luovuttaessamme, ja emme luovuta mitään tietoja ilman asian mukaisia luovutus lupia.

Pyrimme hyvään hoitoon yhteistyössä asukkaan kanssa, kunnioittaen hänen omaa tahtoaan. Jos asukas ei ole halukas hoitotoimiin tarjoamallamme hetkellä, autamme häntä myöhemmin. Pyrimme asukkaan hyvinvointiin asukkaan näkemyksen mukaisesti, vaikka se eroaisi omasta näkemyksestämme.,

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Huomioimme hoidon toteuttamisessa myös asukkaan oikeuden vaihtaa / muuttaa mieltään jo aiemmin ilmaistun toiveen suhteen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut, ruokailutottumukset sekä mieliruoat yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Asukkaan mieltymysten huomioiminen ja mahdollisuuksien mukaan toteutus kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset, hänelle tärkeät riitit ja rituaalit nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Esimerkiksi niitä voisivat olla asukkaan omat aamurituatit ja heräämisaika, nukahtamisrituaalit, tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mieli korut, tuoksut yms.

- Dementiaoireet:

Muistihäiriöisen asukkaan hoidossa huomioimme myös dementiaoireet. Tuemme muistihäiriöistä päivittäisissä toiminnoissa ja kuntouttavaa työtä noudatamme heidän kanssaan erilaisin apukeuinoin. mm. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan -> laitetaan oveen nimi isommalla, turvalliset rutiinit arjen toiminnoissa

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen, päätä suojaavan kaatumiskypärän käyttö).

Asukkaalle annetaan mahdollisuus liikkumiseen silloinkin, kun hänen voimavaransa ovat vähentyneet. Liikkumisen tulee olla mielekästä ja asukkaan kunnon huomioon ottavaa. Työntekijät tukevat, ohjaavat, kannustavat ja motivoivat asukasta liikkumisessa huomioiden asukkaan aiemmat ja nykyiset liikuntatottumukset sekä mahdolliset liikkumisen esteet ja tarvittavat apuvälineet. Esteetön, viihtyisä ja virikkeellinen ympäristö mahdollistaa liikkumisen asukkaan liikunta- ja toimintarajoitteista huolimatta. Asukkaiden itsenäistä liikkumista pidetään silmällä, mutta myös tuetaan itsenäistä liikkumista ja kannustetaan siihen.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Toimintakyvyn ja yleiskunnon heiketessä iäkkään asukkaan kyky huolehtia omasta puhtaudesta saattaa heiketä. Tällöin henkilökunnan tulee ohjata, tukea ja auttaa peseytymisessä huomioiden asukkaan omat toiveet ja taata asukkaan yksityisyyden ja riittävän hygieniatason toteutuminen. Asukkaalle annetaan mahdollisuus päättää omasta vaatetuksestaan. Asukkaan yksityisyyden turvaaminen wc-toimintojen aikana on tärkeää. WC-toiminnot toteutetaan asukkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Wc-toimintoja voidaan helpottaa esimerkiksi wc-istuimen korotuksen ja siirrettävien istuimien avulla. Mikäli asukashuone on kaukana ruokailutilasta mahdollistetaan wc-käynti ruokailutilan vieressä saunatiloissa olevassa wc:ssä.

- Syöminen ja juominen:

Ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Lähtökohtana ateriointitilanteessa on se, että asukas syö itse. Tämä mahdollistaa ruokailujärjestyksen ja ruokailuun käytettävän ajan valinnan, joka lisää aterioinnin nautinnollisuutta. Omien voimavarojen mukaan asukkaalle annetaan mahdollisuus valita itse mitä haluaisi syödä ja kuinka paljon (esim. ottaako puuron päälle voita vai kiisseliä, haluaako leipää ruuan kanssa tai teetä vai kahvia) Asukkaan ruokailua tarkkaillaan, ja syödyn ruoan määrä hoitajat seuraavat päivittäin. Asukkaille määritellään suuntaa antava annoskoko MNA tuloksen perusteella, mutta halutessaan ruokaa saa aina lisää. . Asukkaan toimintakykynsä mukaan voi olla mukana ruokaa ottamassa, eikä tarjoilla valmiiksi annosteltua annosta asukkaalle. Asukkaalla on mahdollisuus myös ruokailupaikan valintaan, mikä on tärkeä tekijä itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta. Se antaa asukkaalle mahdollisuuden vaikuttaa ruokailuun liittyvään päätöksentekoon. Näiden päätösten toteuttaminen luo turvallisuutta asukkaalle sekä ylläpitää hänen omanarvontunnettaan. Kuukausittain yksikössä pidetään lempiruoka päivää. Ja asukkaiden toiveesta on kerran kuukaudessa Pizza perjantai, joka tarkoittaa että tällöin iltapalaksi on Pizza. Yöpaaston ehkäisemiseksi on joka yö yöpalakierto, sekä asukas saa pyytäessään syömistä tai juomista.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat. Asukkaalle mielekäs tekeminen tuo esiin hänen itsenäisyytensä ja tyydyttää hänen tarpeitaan sekä kehittää suhteita toisten kanssa. Mielekäs tekeminen on asukkaalle merkityksellistä ja rakentuu hänen kykyjensä ja vahvuuksien kautta. Se voi olla esimerkiksi oman ammattiroolin toteuttamista. Asukkaalla on myös mahdollisuus kieltäytyä järjestetyistä aktiviteeteista, näin tahtoessaan. Asukas voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita, esineitä, huonekaluja, valokuvia huoneeseensa.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Asukkaalla on mahdollisuus ulkoilla viikoittain ja/tai aina niin halutessaan. Asukas voi osallistua itselleen mielekkäisiin yksikön tapahtumiin oman halunsa mukaan. Varsinaisia vierailuaikoja ei yksikössä ole, läheiset ovat aina tervetulleita, muiden vierailut sovitaan erikseen. Ulkona liikkumista on pyritty turvaamaan kunnostamalla terassia, lisäämällä kaide, entistä turvallisemmaksi ja asukkaiden ulkoilua valvotaan. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa päivien sisältöön ja tuoda esiin omia toiveita aktiviteeteista.

- Nukkuminen:

Turvataan riittävä yölepo. Asukas saa itse päättää, milloin haluaa mennä nukkumaan ja milloin nousta. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä tai huoneen oven lukitsemisessa yöaikaan. Tarpeen mukaan turvaamme öisen liikkumisen huoneessa liikkeellä lähdön hälyttimellä joka kertoo hoitajille että asukas on noussut vuoteesta.

- Lääkehoito:

Lääkehoidossa huomioidaan, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asukas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Teemme tiivistä yhteistyötä asukkaan asioiden hoitajan kanssa, mikäli ilmenee tarvetta käteisvaroille, asukkaan aktiivisen oman näköisen arjen toteuttamisen suhteen.

- Kuolema:

Asukkaan halutessa kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Pyrimme myös selvittämään läheisiltä, että tietävätkö he asukkaan omaa tahtoa elämän loppuvaiheesta, mikäli asukas ei itse sitä kykene ilmaisemaan. Toteutamme saattohoitoa, suurin osa henkilöstöstä ovat käyneet saattohoito koulutuksen

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

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

Hyvinvointialueen IMO- ohjeen mukaisesti pyritään yksikössä toimimaan. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste, toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Rajoittamistoimenpiteiden kesto arvioidaan vähintään 3 kuukauden välein, tarvittaessa tilanteen mukaan, lääkärin kanssa. Rajoittamistoimenpiteiden tarkistuspäivämäärät laitetaan jokaisen asukkaan asukastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteistä on koontilista hoitajien toimistossa sekä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Hilkan yksikkötasolla liitetiedostona.

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

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Sängynlaitojen nostaminen, hygieniahaalarin käyttäminen, haaravyö pyörätuoliin, vaatekaappien lukitseminen,

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotimme henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan 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 asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheisten kahvihetkissä ja tapahtumissa, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 58, 24 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 85, 13 vastaajaa

Vuoden 2024 Kerro palvelustasi -kyselyssä yksikössä oli 15 vastaajaa ja heidän antama NPS arvo yksikölle oli 87 k.a vastauksissa 9,6

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

kirjaamo@pirha.fi Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Attendo kodin esihenkilö:

Hanna Kuusiluoto Puh 044 4944612 hanna.kuusiluoto@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sitä ei tule käyttää arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja.

Puhelimitse ja kirjeitse voit viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

Kun soitat sosiaaliasiavastaavalle, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön. Sosiaaliasiavastaavalla ei ole pääsyä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Voit olla sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä puhelimitse.

Puhelinnumerot

040 504 5249 , Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika

Ma

klo 9–11

Ti

klo 9–11

Ke

klo 9–11

To

klo 9–11 Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite

Hatanpääncatu 3, 33900 Tampere

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse.

Voit olla potilasasiavastaavaan yhteydessä puhelimitse.

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sitä ei tule käyttää arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse potilasasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja.

Puhelimitse ja kirjeitse voit viestiä potilasasiavastaavan kanssa tietoturvalisesti.

Kun soitat potilasasiavastaavalle, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön. Potilasasiavastaavalla ei ole pääsyä terveydenhuollon potilastietojärjestelmään.

Puhelinnumerot

040 190 9346 , Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan puhelinaika

Ma

klo 9–11

Ti

klo 9–11

Ke

klo 9–11

To

klo 9–11

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaavan postiosoite

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen :Arjetoiminnoissa huomioidaan asukkaiden erilaisuus ja heidän erilaiset tarpeet (kognitio, elämänhallinta, psyykkinen hyvinvointi).

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen: asukas kannustetaan mukaan päivittäisiin aktiviteetteihin, ja hoitajat huolehtivat ettei koko elämän sisältä ole vain hoitamista ja toiminnan vajavuuksien ympärillä toimimista. Läheiskokemusta tuetaan, ja läheisten osallistumisesta arkeen kannustetaan. Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykyä ja ongelmanratkaisua.

Omahoitaja on asukkaan asioiden asiantuntija, hän toteuttaa asukkaan Rai arvioinnin ja jakaa hoitosuunnitelman sisältöä muulle työyhteisölle. Hän pitää myös säännöllisesti yhteyttä asukkaan läheiseen, läheisen näin halutessa. Läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaan arkeen, ja läheisten toiveita asukkaiden hoidosta huomioidaan, kuitenkin niin, ettei se kumoa asukkaan omaa tahtoa, mikäli asukas kykenee tahtonsa ilmaisemaan . Yhteistyökumppaneiden kanssa tehdään arjessa yhteistyötä tarpeen mukaan.

Tiimivetäjä Geronomi toimii esihenkilön sijaisena esihenkilön poissaollessa. Hän suunnittelee kokonaisvaltaista hoitoa, korostaen aktiivisen arjen toimintaa ja asukkaan osallisuutta omaan hoitoonsa. Sairaanhoidajat yksikössä osallistuvat asukkaiden päivittäiseen hoitoon ja hoidon arviointiin ja huolehtivat asukkaiden sairaanhoidollisista tarpeista sekä seuraavat lääkärin määräysten toteuttamista hoitotyössä. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta huomioiden asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. kuukausi-ohjelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä jaetaan yksikön Instagram tilillä attendofredrik . Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa, huomioiden eri vuoden ajat, ja asukkaiden toiveet aktiivisen arjen sisällöstä. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ulkoiluun halutessa, ja ulkoilua tarjotaan viikoittain. Yksikössä on 3 virikevastaavaa lähihoitajaa, jotka suunnittelevat geronomin johdolla seuraavaan kuukauden aktiviteettien kalenteroinnin ja ovat yhteydessä tarvittaviin vapaaehtoistahoihin. Yksikköön ovat tervetulleita erilaiset vapaaehtoiset toimijat. Tällä hetkellä yksikössä käyvät mm. erilaiset eläinystävät, erilaiset esiintyjät, seurakunta. Kodin ulkopuolelle toteutettavat retket toteutuvat pääsääntöisesti asukkaiden läheisten toimesta. Asukkaille pyritään mahdollistamaan neljä kertaa vuodessa erityishetki omahoitajan kanssa, joka voi olla mm retki talon ulkopuolelle. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, jotka suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä ei valmisteta ruokaa vaan yksikkö toimii ns. satelliitti keittiönä. Ruoka tulee Attendo Soppeenpuiston keskuskeittiöltä. Arkena lounas tulee tarjoilu lämpöisenä, muut ateriat hoitoapulaiset lämmittää. Aamiainen tarjoillaan klo 7-10 välillä, asukkaan oman tahdon mukaisesti. Lounas tarjolla klo 11:30 alkaen. Päiväkahvi tarjolla klo 14 arkinen ja viikonloppuisin klo 14:15. Päivällinen tarjoillaan klo 16 alkaen ja iltapala klo 19:15 alkaen. Lisäksi joka ilta tarjoillaan myöhäisiltapala klo 22 hereillä oleville. Ruokahuollosta vastaa yksikön johtaja ja yksikön johtajan tukena ravitsemusvastaava Mia Alanko mia.alanko@attendo.fi Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h , ellei se ole asukkaan oma tahto (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

19.12.2024

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asukkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asukkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Tuloksia tarkastellaan asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla 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. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti. Siisteystason seuranta on päivittäistä ja herkästi reagoimme laadun alenemiseen siisteydessä. Lisäksi Laatuvaastaava tekee säännöllisesti laatu kierrokset

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

Hygieniaoheiden 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 infektiorjuntakäytäntöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 08.05.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksikön hygieniavastaavana toimii lähihoitaja Miina Hiltunen miina.hiltunen@attendo.fi Hän käy hyvinvointi alueen järjestämissä koulutuksissa, ja saa säännöllisesti uudet hygieni- ohjeen hyvinvointialueen hygieniahoitajalta. Näistä hän tiedottaa henkilökuntaa Hilka viestillä ja viikko/kuukausipalaverissa . Hygieniakäytäntöjen ohjeistuksista tarpeen mukaan tehdään selkeät ohjeet tulosteena. Akuutti epidemia tilanteissa hygieniavastaava luo toiminta ohjeistuksen henkilöstölle yhdessä yksikön esihenkilön ja tiimivetoajan kanssa.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikön siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja Lassila&Tikanoja. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja siistijä kirjoittaa siivouspäivän huoneen wc:ssä olevaan siivouslistaan. Suuntaa antava huoneen siivouspäivä lukee huoneen oven karmissa ulkopuolella.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikön siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja Lassila&Tikanoja. Siivous toteutetaan puhtauspalvelukäsikirjan ohjeen mukaan

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön pyykkihuollosta vastaa yksikön hoitoapulaiset. Hoitajat tuovat likaiset vaatteet asukashuoneen numerolla varustetussa pyykkipussissa pyykkiin. Hieno pyykki eritellään perus pyykistä laittamalla se erilliseen pussiin. Mikäli asukkaalla käytössä yksikön lakanat ja pyyheliinat ei näitä laiteta asukkaan pyykkipussiin. Puhtaat vaatteet ja muut liinavaatteet hoitoapulaiset järjestävät paikoilleen. Asukkaan muuttaessa suositellaan vaatteiden merkitsemistä asukkaan nimellä, katoamisen ehkäisyksi. Lisäksi suositellaan että vaatteet olisi sellaisia ettei katoaminen aiheuta mieli pahaa. Ajoittain asukas vaatteita voi mennä toisiin huoneisiin, tai muistamaton asukas kuljettaa vaatteiden sille kuulumattomaan paikkaan, ja tästä

johtuen vaatteet eivät päädy takaisin oikealle omistajalleen. Pyykkihuollossa pyrimme olemaan mahdollisimman tarkkoja, ja mikäli pyykkipussi aukeaa pesukoneessa ja asukkaiden pyykit sekaantuvat, pyritään tunnistamaan vaatteet oikeille omistajilleen, mikäli vaatetta ei ole nimetty.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Miina Hiltunen miina.hiltunen@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Yksikössä pyritään järjestämään suuhygienistin käynti kerran vuodessa asukkaille jotka sen haluavat, asukkaiden omakustanteisesti.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen nimeämä terveyskeskuslääkäri. Lääkäri käy yksikössä kolmen viikon välein. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tarpeen mukaan yhteistyötä jos lääkäri laittanut lähetteen kotisairaalaan.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito. Yksiköllä on aina yhteys Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämään takapäivystävään lääkäriin. Tilanne kohtaisesti arvioidaan otetaanko yhteys lääkäriin vai tarvitseeko asukas välitöntä kiireellistä sairaanhoitoa jolloin soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

Lähin päivystävä lääkärin vastaanotto on Nokian kiirevastaanotto ,Ma–pe klo 8–20 sekä la–su ja arkipyhisin klo 10–18:

Nokian sosiaali- ja terveysaseman kiirevastaanotto Maununkatu 12, 37100 Nokia

Kiirevastaanoton hoidon tarpeen arviointi: 03 384 5066 Puhelimessa hoitaja tekee sinulle hoidon tarpeen arvion ja tarvittaessa varaa viitteellisen ajan kiirevastaanotolle.

Muina aikoina: Tays Päivystys Acuta 24/7 Osoite: Tays keskussairaala, Ensitie 8, K-rakennus, 0. kerros

Lisätietoa päivystykseen ohjautumisesta pirha.fi/paivystys.

Hoitaja Kirjaa sh-lähetteen aina asukkaan mukaan asukkaan lähtiessä talon ulkopuolelle lääkäri käynnille. . Kodillamme on laadittu Asukkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, jota säilytetään ulko-oven vieressä olevan hoitajien toimiston ilmoitustaululla.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on hoitajien toimiston Fläppitaulussa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Asukkailla otetaan säännöllisesti vähintään kerran kuussa verenpaine ja paino . Mikäli näissä arvoissa poikkeavuutta edeltävään arvoon mittauksia tiennetään ja tarpeen mukaan esitetään arvot lääkärille. Asukkaan tuntuessa kuumeista mitataan kuume, ja mikäli kuumetta on hoidetaan se oireen mukaisesti, mikäli muuta oiretta ei ole. Verikokeet yksikössä ottaa sairaanhoitaja kun lääkäri on ne määrännyt ja pyynnöt tehnyt. Verikoe vastauksia tarkistetaan ne määränneen lääkärin ohjeen mukaan. Sairaanhoitajat seuraavat omien asukkaiden seurantojen toteutumista, lisäksi omahoitajat huomioivat Rai arvioinnin yhteydessä seurantojen tarpeen . Lääkityksen jatkuva arviointi kuuluu koko henkilöstölle. Asukkaiden lääkkeen vaikutusten tehoa seurataan ja arvioidaan päivittäisten toimien ohella. Voinnin muutoksista tiedotetaan sairaanhoitajaa, joka vie asian lääkäri kierrolle. Mikäli vaikutus vaatii välitöntä reagointia lopetetaan lääkkeen käyttö välittömästi ja ollaan yhteydessä takapäivystäjään ? Vähintään kerran vuodessa lääkrille esitetään asukkaan lääkitystiedot ja lääkäri arvioi tarpeellisen lääkityksen. Sairaanhoitajat tarkistavat lääkelistan oikeellisuuden sen jälkeen kun lääkeluvallinen lähihoitaja on tehnyt siihen muutoksia, ja vähintään kerran puolessa vuodessa

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäri.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyskejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan 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 lääkevastuushenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa on kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä hoitajien toimistossa sekä yksikön N-asemalla.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10.06.2024 Päivitys tulossa 23.4.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Hoivakodin johtaja Hanna Kuusiluoto yhdessä Ryhmäkotien sairaanhoitajien kanssa. Ryhmäkotien Lehti ja Niitty sairaanhoitaja siitä lääkehoidosta, ja Tunturi ja Saaristo sairaanhoitaja niistä lääkehoidosta.

Rajattu lääkevarasto

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

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

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 asukasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

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

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. 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.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Tarvittaessa ja henkilöstön toiveesta järjestämme turvallisuuteen liittyviä koulutuksia esim. uhka- ja vaaratilannekoulutuksia. Jokainen työntekijä perehdytetään

kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Yksikön työsuojelu-valtuutettu Elizabet Ronkainen elizabet.ronkainen@attendo.fi 041732438

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuolteen 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: 15102024

Poistumisharjoitus on tehty: 26.3.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 26072023

Palotarkastus on toteutunut: 29012024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,60 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Hanna Kuusiluoto, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK.
- Kodillamme on 41 asukaspaikkaa

1 tiimivetäjä geronomi

2 sairaanhoitajaa

15 lähihoitajaa

3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa

2 hoitoapulaisista

1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 5 h

keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia sekä alan opiskelijoita.

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei pääsääntöisesti kuulu välillisiä työtehtäviä TAI korkeintaan välillistä työtä voi kertyä 0-10 %, tämä koostuu yövuorossa tehtävistä välillisistä töistä, johon lukeutuu mm henkilöstön työvaatteiden pesu, ja aamupuuron keitto sekä aamupalan esivalmistelu. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimivetäjä klo 7-15 (välitönohjoitus 1/4 työajasta ja 3/4 hallintoa)
- Sairaanhoitaja 7-15 (välitönohjoitus)

- Hoitajia kuusi- kahdeksan, klo 7–14.40 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönohitoityö)
- Hoitoapulainen klo 9:00-17 (7.30-20) (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia kuusi-seitsemän klo 13–20:45 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönohitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

- Hoitajia 7-9 klo 7–14.15 (välitönohitoityö) joista vähintään 2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 7–14.30 (välitönohitoityö)
- Hoitoapulainen klo 9–17 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia 6-8 klo 13.45–20.45 (välitönohitoityö) joista vähintään 2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 13.30–21 (välitönohitoityö)
- 2 hoitajaa yövuoroissa, joista vähintään toinen on Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisien vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille 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 asukasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö tai häntä sijaistava tiimivetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle Esihenkilön poissa ollessa. Tästä yksikössä on erillisen ohje työntekijöiden toimistossa, lisäksi ohjeiden muuttuessa yksikön johtaja tiedottaa asiasta Hilka viestillä ja/tai Kuukausi/viikkopalaverissa

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

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla. Myös haastattelutilanteissa 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.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa 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, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnot ja luvat

Terveysturvallisuustarkastus 18.7.2023

Työsuojelutarkastus 9.3.2022

Työpaikkaselvitys 19.10.2022

Tilojen käyttöönottotarkastus Elokuussa 2017

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 häiritsevyyden 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 varauskäytien 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

Fredrik Sijaitsee Nokian Viholassa Näsiäkadulla. Näsiäkatu päättyy Attendo-kotiin . Koti sijaitsee pienen mäen päällä .Talo on H-mallinen 1 kerroksinen. Keskeltä taloa sijaitsee pääovi. Taloon on esteetön kulku. Kodissamme on 41 asukashuonetta, jotka sijoittuvat neljään ryhmäkotiin, Tunturiin, Saaristoon, Lehtoon ja Niittyyn.

Jokaisella asukkaalla on noin 20 m2 kokoinen esteetön oma asunto, jossa oma kylpyhuone ja wc. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen-vuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Asukas huoneissa on hoitosänky, verhot ja kattolamppu talon puolesta, muilta osin asukkaat ovat kalustaneet huoneensa oman kodin näköisiksi. Asukkaiden läheisten vierailut aina tervetulleita, ja yksikön eteisaulassa löytyy kahvikärry, jonka voi ottaa mukaansa asukkaan luo ja keittää kahvit tai teet asukkaan kanssa, kahvia on valmiina yksikössä aina tarjolla ja läheiset ovat aina tervetulleita. Vierailuaikoja ei yksikössä ole, vaan yksikkö on koti, ja suotavaa vierailut niin kuin olisi asukkaan edellisessä kodissakin käynyt. lisäksi on mahdollista yöpymiseen asukkaan luona, mutta yöpymiseen tarvittavat välineet, patjat, peitot tms. pitää löytyä asukkaalta.

Lisäksi talossa on 2 oleskelutilaa, joissa on sohva ryhmät ja 2 isoa mattoa, muilta osin yksikössä ei suosita mattoja, koska ne lisäävät kaatumisriskiä. Iso ruokailutila sijaitsee keskellä taloa, ja se tarvittaessa soveltuu yleisiin tilaisuuksiin talossa. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita

Talossa on lisäksi jakelukeittiö, sekä molemmissa ryhmäkoti päädyissä kodin omaset tupakeittiöt, jotka ovat vähemmän käytössä.

Talon takaosassa on aidattu ulkoilualue, johon kulku käy ei maan tasalla olevan terassin kautta. Turvallisuus syistä terassissa on portti ja asukkaat eivät ulkoile yksin. Ulkoa löytyvät marjapensaat, viljelylaatikot, grillipaikka, sekä useita ulkokalustettuja kohtia. Pihassa on asfaltoidut kulkuväylät kulkemisen turvaamiseksi. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone

Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Kodillamme osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Asukas voi asua kodissamme loppuelämänsä.

Asukkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

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

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Fredrikissä on 9 solution asukashälytys-järjestelmä, ne on asukkailla rannekkeina tai liikkeelle lähdön - tai ovihälyttimiä asukashuoneissa. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, tallentavat valvontakamerat sekä kulunvalvonta lääkehuoneessa. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste, joka löytyy lääkehuoneen oven vieressä olevasta ilmoitustaulusta. Kotimme ulko-ovet ovat

lukittuna, ovissa on kulunvalvonnalla aukeavat lukot. Ulko-oven vieressä on ovikello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä 9solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvahälytyksien huollosta ja toimivuudesta vastaa 9Solutions Support FI support@9solutions.com
Yksikön yhdyshenkilönä hälytysjärjestelmien osalta toimii Veera Ojala veera.ojala@attendo.fi sekä Jenni Isomäki jenni.isomaki@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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, Passiivinostolaite, aktiivinostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Pika crp mittari, saturaatiomittari, kuumemittareita.

Asukkaan omahoitaja/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Asukkaan omakustanteisesti apuvälineet haetaan ja viedään apuvälinekeskukseen. Yksikön fysioterapeutti ohjeistaa ja avustaa tarpeen mukaan hankinnoista, mutta apuväline noudoista ja palautuksista vastaa asukas, hoitaja avustaa tarpeen mukaan.

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

Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveystenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mia Hemming 0417320852 mia.hemming@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon 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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen sosiaalihuollon Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Terveystietojärjestelmään Omniin tulemme huhti-toukokuun aikana siirtämään kaikki asukkaan terveyden huollon tiedot

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan sekä terveydenhuollon potilastietojärjestelmään Omniin (huhti-toukokuussa käytössä) päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista (myöhemmin tänä vuonna palvelujen toteuttamissuunnitelma) sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään Hilkkaan on mahdollista kirjata myös Mobiilisti yksikön kännyköistä.

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

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. Hoivakodin esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Hoivakodissa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin 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: 10.10.2024

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. 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.

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän 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 asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat 2025
vuodelle

1. Asukas- 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 kaipaava harjoittelua ja toisin tekemistä. Kotimme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Tyytyväisyysarvon nousu 58-> 60	Läheistyytyväisyyden nousu Parannetaan tiedon saantia	Henkilöstö tyytyväisyyden arvon nousu, Nps tiimi 57- > 67 Vuorovaikutus työyhteisössä 4.2
TOIMENPITEET	Olla läsnä/aito läsnä olo Keskustelu Kielitaidon karttuminen Omahoitaja työ	Omahoitaja yhteyden otot Kirjataan tarkasti saadut tiedot Avoimuus, lain sallimisissa rajoissa Instagram päivitys usein Omahoitajan huolehtii, että on sovitusti yhteydessä	Vähennetään hilkkaviestien määrää Ei oleteta että tietää, perustiedot pois raportilta. Lääkitysmuutos tiedot Palaverissa sanotaan, eikä puhuta takana, N-Asemalla tyhjä palaveri pohja seuraavaan palaveriin voi sinne laittaa asioita, ei mutista vaan sanotaan suoraan.
AIKATAULU	jatkuvaa	Koko vuoden	2025 ensimmäiseen kyselyyn nousua jonkun verran vuoden päästä tavoite tasolla

VASTUUTUS	Omahoitajat. Ne joilla ei ole kielitaito kiitettävä. Koko työyhteisö	Koko henkilökunta, erityisesti omahoitajana toimivat	Tiimivetäjä/Yj viestien määrää. Koko henkilöstö kehittää raportointi taitojaan. Sh tiedottaa lääkärin kierroista, laittamalla tiedon kuka ollut kierrolla, jokainen lukee itse asukastiedoista omaa asukasta koskevat Jokainen kantaa vastuun
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

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.

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asukkaan vastaanotto Puutteellinen yksikön sisäinen viestintä, lääketurvallisuuden vaarantuminen	Palvelun sisältöön liittyvät riskit: Koulutus ja osaaminen Ei tartuta koulutusmahdollisuuksiin ja pakollistenkin koulutusten suorittamisessa on puutteita / viiveitä	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Kaatuminen: esim. puutteellinen piha-alueiden ja hoitoympäristön siisteys ja kunnossapito, apuvälineiden määrä ja kunto, asukkaan kunnon mukainen huonejärjestely, terveydentilan arviointi, murtumat, mustelmat, nyrjähdykset, kuolema. Omatoimisuuteen tukeminen, ja toiminta kysyn muutokset nopeastikin aiheuttaa
------------------------------	---	---	---

			kaatumisia, riski ei kokonaan poistettavissa
T	3	3	2
S	2	2	2
R	4	4	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Asukkaasta ei ole kirjattuna asukas tietojärjestelmään tulotietoja. Tietoja ei voi kirjottaa ennen asukkaan saapumista. asukastietojärjestelmässä laitettu tulo tiedot, tieto ei siirretty asukkaan tietoihin. Asukkaasta ei riittävää tieto tulo tilanteesta	Kehityskeskustelut säännöllisesti. Yksikön johtajan yksilö keskustelut. Palautteiden käsittely viikkopalaverissa ja työntekijöiden kesken. Tehtävä kuvien läpikäyminen joka ammattialalla ja näistä muistutus Oppisopimusopiskelijoiden ohjaajien vastuutus	asukkaita ei rajoiteta tarpeettomasti. Seurataan toimintakykyä, reagoidaan muutoksiin. Hoitajat läsnä asukkaiden seurassa. Haaravyötä tai laitoja ei voi käyttää silloin, jos niiden käytöstä on enemmän haittaa kuin hyötyä – jos asukas on esimerkiksi jatkuvasti ahdistunut niiden käytöstä, mutta kaatuminen ei ole varmaa. Käytetään ensisijaisesti muita kaatumisen ehkäisykeinoja: lääkehoidon arviointi, sopivat kengät, ei mattoja (ei voi kieltää, mutta voi daan suositella), jätetään vessaan valot yöksi, hyvä ravitsemus, jumppaa, lonkkahousut, jarrusukat, pyörätuoli pois sängyn vierestä, rollaattori ulottuville, liiketunnistin hälyttimet
Aikataulu	Toimenpiteiden toteutus astuu välittömästi voimaan.	Toimenpiteiden toteutus astuu välittömästi voimaan	Toimenpiteiden toteutus astuu välittömästi voimaan
Vastuuhenkilö	Yksikön koko henkilöstö	Yksikön koko henkilöstö	Yksikön koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	Ohjeita tarkennut. vastaan ottava henkilöstö kirjaa tulo tiedot. lisäksi potilastiedon järjestelmän tullessa, saadaan asukkaan terveystietoja	Osa ei vielääkään kanssa vastuuta työstään vedoten taustansa. Lähihoitajan työnkuvan kokonaisvaltaisten tehtävien välttäminen. Keskusteluja yksikön esihenkilön kanssa tiiviimmin osaamisen tasosta	ennallaan

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			
---	--	--	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	P2Työn laadulliset vaatimukset Jatkuvia vaateita, Lisääntyvät vaatimukset	P6 Työnkeskeytykset keskeytyksiä tulee, ei pääse kärryille, ajatus katkeaa työ ei etene.	P8 väkivallan uhka käytösoireinen muistisairas. Ilmenee erityisesti kun on toisten asukkaiden huoneissa ja sieltä koitetaan pois
T	2	2	2
S	2	2	3
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	-Työntekijän oma asenne -Muistutellaan helpottavista keinoista millä helpottuu - kirjaamisajankohdat pitkin päivää. ei jätetä kaikkea vuoron loppuun -käytetään hilkkamobiilia apuna, odotetaan sanelusta kirjaukseksi toimintaa -tuodaan muutoksia asteittain	Kuuluu osin työnluonteeseen Huomioidaan lääkehuoneessa työskenteleville työrauha suunnitellaan omaa työtä niin ettei keskeytys häiritse Aikaa kirjallisille töille ohjelmoidaan, jolloin saa keskeytyksetöntä työ aikaa kirjallisiin töihin Kirjallisille ohjelmoidaan aikaa tästä eteenpäin	-kokeillaan erilaisia lähestymistapoja, vaihdetaan hoitajaa jos asukas ei hoito myönteinen Tarvittaessa asukkaiden huoneiden ovien lukitus, ja asukkaan lääkityksen tarkistus
Aikataulu	Vuoden aikana	Jatkuvaa	jatkuvaa
Vastuuhenkilö	johtaja TV ja Fredrikin henkilökunta	Koko yksikön henkilöstö RAI/laativastaavat (kirjallisten töiden aika)	Johtaja ja koko yksikön henkilöstö Sairaanhoitaja+lääkäri
VÄLIARVIOINTI			O
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	6
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	47
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Raportti tulee ½ vuosittain myöhässä nyt saatavilla tiedot ad 9/2024	4,4/5,8 Elämänlaatu Fredrik /Attendo
Sisäinen auditointi		-	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		-	
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien lukumäärä 1.1.-31.3.2025 10 kpl Aito työstä välittäminen ja työnlaadusta kiinnipitäminen nostanut vuoden sisään voimakkaasti poikkeamin määriä. Niitä tehdään enemmän, ja myös	Poikkeamien lukumäärä 1.4.-30.6.2024 21 kpl syy tamat kuin edeltävällä neljänneksellä, parannuksia etsitään.

		läheltä piti tilanteista tehdään poikkeaman, jotta voidaan pitää laatu työssä. Suhteessa poikkeamien määrään 52 kpl, lääkepoikkeamien määrä (10 kpl) on lääkehuoltoon kiinnitetty huomiota ja nämä poikkeamat laskussa	
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	100	97,4

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	58
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	85
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		4,4
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, 59% - Kehityskohde, 29% - Poikkeama, 12 % - Vakava poikkeama, 0%

Lääkepoikkeamat, kpl		OMV tekohetkellä ei vielä saatavilla Q3 tuloksia. Poikkeamien syntymiseen edelleen samat suurimmat syyt kuin vuoden alussa, nyt henkilöstön kanssa keskusteltu miten näitä ehkäistään . Uuden ohjeen mukaisesti Lääkehoitosuunnitelma korjattu nyt selkeämpään muotoon	12. Näiden syntyä valvotaan, ja käydään parannus ehdotukset laat5u palaverissa. Nykyisellään mietitään ratkaisua yhdessä paremmin ja tarkemmin
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	92,1laatuvastaavalle haetaan työpari työmäärän jakamiseksi. uusien asukkaiden omahoitajia muistutetaan suunnitelmien tekemisestä	89,5 kun lasketaan kvartaalin hopasujen ajantasaisuuden keskiarvo. Jatkuvaa muistuttusta omahoitajille, näiden päivittämisestä. Useat APv:ta vähentäneet työpäivien määrää, joten haastavaa perushoidon osalta pitää ajantasalla. Lisäksi tuntityöntekijöiden osuus iso.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

11.4.2025 Nokia

Allekirjoitus

Hanna Kuusiluoto