



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Friitalan Palvelukoti Oy

Y-tunnus 2238959-8

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Ulvila

Attendo-koti

Nimi Attendo Friitala

Katuosoite Renforsintie 3

Postinumero 28400

Postitoimipaikka Ulvila

Esihenkilö Marjo Ruohoneva

Puhelin 0447587505

Sähköposti marjo.ruohoneva@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen; 15 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

25.3.2021. Päätös palveluyksikön muutosten rekisteröinnistä 27.12.2024.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen palveluasuminen; 22 asiakaspaikkaa. Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen; 20 asiakaspaikkaa yksikön ulkopuolella, 7 asiakaspaikkaa yksikössä. Päivätoiminta mielenterveyskuntoutujille; 10 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

25.3.2021. Päätös palveluyksikön muutosten rekisteröinnistä 27.12.2024.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: 11/2024 alkaen: Pharmados Oy, apteekkipalvelut Rauman Keskus-Apteekki)
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Siivouspalvelut: (yleiset tilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat): N-Clean
- Turvallisuuspalvelut Avarn Security (turvahälyttimet) ja Securitas (vartijan yökierrot)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoida 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 tuottavilta 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 asiakkaat 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 asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Marjo Ruohoneva, puh. 044 7587505, marjo.ruohoneva@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 yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä ensimmäisen kerroksen yhteisissä tiloissa sijaitsevassa kansiossa.

Laadittu pvm. 20.9.2024

Tarkistettu pvm. 2.4.2025

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 täyttävää elämää.



Arvomme, eettiset periaattemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
☺️👥

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Friitala tarjoaa asumispalveluita aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Yksikkö tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista (15 asiakaspaikkaa), yhteisöllistä asumista (22 asiakaspaikkaa), tuettua asumista (7 asiakaspaikkaa yksikössä ja 20 asiakaspaikkaa yksikön ulkopuolella) ja päivätoimintaa (10 asiakkaalle). Toimintamme Attendo Friitalassa pohjautuu toipumisorientaatioon, jonka mukaan jokainen kuntoutuja on oman elämänsä keskiössä päättämässä kokonaisvaltaisesti arkeensa ja toipumiseensa liittyvistä asioista. Pyrimmekin yhdessä asiakkaan kanssa löytämään juuri hänelle sopivan kuntoutumisen polun ottamalla huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja mielenkiinnon kohteet.

Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, löytämään harrastuksia, hoitamaan ihmissuhteita sekä rakentamaan itselle mielekästä arkea.

Attendo Friitalassa asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Lähtökohtana on asiakkaidemme mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioita mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Tärkeimpänä työvälineenämme on yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jonka asiakas laatii yhdessä omaohjaajansa ja mahdollisen lähiverkostonsa kanssa. Meille on tärkeää, että kuntoutus – ja palvelusuunnitelma on kunkin asiakkaan näköinen. Friitalassa käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio, psykoedukaatio, DKT, NADA, Nepsy-valmennus.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

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

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

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

Yksikössämme toimii kaksi ASKO-valmentajaa. Vuonna 2025 käymme säännöllisiä ASKO-keskusteluja neljännesvuosittain ASKO-valmentajien vuosikellon mukaisesti. Ensimmäisen kvartaalin keskustelut toteutuivat tammikuussa ja maaliskuussa 2025. Vuoden 2024 keskusteluissa olemme mm. käyneet ASKO-karttakeskustelun, jonka aiheena oli "Asukkaan kanssa, asukasta varten". Keskustelussa nostimme esille mm. itsemääräämisoikeuteen ja omannäköiseen elämään liittyviä teemoja sekä mielekkään arjen ja kohtaamisten merkitystä.

Lokakuussa 2024 koko yksikkömme vakituinen henkilökunta osallistuu Attendon 100% vastuu -koulutukseen, jonka avulla vahvistamme yhtenäistä toimintakulttuuria, jossa jokainen työntekijä kantaa 100% vastuun omasta työstään.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 12.04.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 12.03.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Perehdytyksen ajantasaisuus, vuorotyö ja yksin työskentely, infektiot, henkilöstön riittävyys vuoroissa äkillisissä poissaolotilanteissa.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, sijaisten lääkehoidon osaamisen varmistaminen. Yhteisöllisen asumisen lääkehuoneen sijainnin epäkäytännöllisyys.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely, ajantasaiset asiakassuostumukset, GDPR-koulutusten ajantasaisuus, sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvä turvallisuus, vaitiolovelvollisuus, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoituksen toteutuminen muuttuvassa asiakastilanteessa. Työvuorojen sijoittuminen ja vastuun jakautuminen.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Työskentely-ympäristönä yksikössä olevat asiakkaiden kodit. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen kerroksessa ei ole henkilöstölle suunniteltua WC-tilaa. Puutteelliset varastotilat.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen, eri asiakastietojärjestelmä hyvinvointialueen kanssa.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteiden toimintahäiriöt: vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita, esim. moottorisängyt. Välineiden tai laitteiden aiheuttamat tapaturmariskit, kuten liukastumiset tai sähköiskut.

Fyysiset vaarat:

Liukastumis-, kompastumis- ja putoamisvaarat esim. märät lattiat, esteet kulkureiteillä, huonosti sijoitetut laitteet tai huonekalut. Palo- ja sähköturvallisuus. Epäergonomiset työasennot; esim. ympärivuorokautisen palveluasumisen tiskikone sijoitettu lattiatasoon, huonosti säädetyt työvälineet.

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia ja desinfiointi tai välineiden ja laitteiden puutteellinen puhdistus voivat johtaa infektioiden leviämiseen.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys voi johtaa ruokamyrkytyksiin.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilötietojen käsittely: asiakkaan yksityisyyden suoja voi vaarantua jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin. vaitiolovelvollisuus: henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden rikkominen voi johtaa asiakkaan henkilökohtaisten tietojen leviämiseen. Sosiaalinen media: jos asiakkaan kuvia tai tietoja jaetaan ilman hänen suostumustaan. Äänieristykseen liittyvät haasteet: henkilöstön keskustelut voivat kantautua muihin tiloihin ja asiakkaiden yksityisyyttä ei huomioida kaikissa asiakastilanteissa.

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

Kotimme henkilökunnalla on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat: 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, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen yksikön työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä. Käsittelemme poikkeamat yksikön kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille taholle, 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 yksikkömme kuukausipalaverimuistioon. Yksikön esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme yksikön kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Epäkohtailmoitukset ja erityisesti vakavat vaaratilanteet tai poikkeamat ilmoitetaan Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikköön (valvontayksikko@sata.fi). Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain yksikkömme toimintakertomuksessa.

Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti keskustelua muistutuksen tai epäkohtailmoituksen tekemisestä. Yksikön toimiston ilmoitustaululla ja yhteisten tilojen omavalvontakansiossa on Satakunnan hyvinvointialueen Muistutus hoidosta tai palvelusta -lomake, jota asiakkaat voivat käyttää muistutuksen tekemiseen. Muistutukset toimitetaan allekirjoitettuina Satakunnan hyvinvointialueen Asiamiestoimistoon (Sairaalantie 3 28500 Pori).

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
- Käsitely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja 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

Kuvataa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän ja sähköpostin kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen, joko sähköisesti tai manuaalisesti. Attendo Friitalassa yksikön johtaja lähettää koko henkilöstölle viikkoviestin sähköpostitse, johon nostaa esille yksikön tärkeimmät asiat, ja ilmoittaa koska edellisen kuukausipalaverin muistion on luettavissa IMS:ssä. Lisäksi, sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen että yhteisöllinen ja tuettu asuminen, pitävät viikkopalaverin ajankohtaisista asiakasasioista.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai yksikön viikoittaisessa yhteisökokouksessa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100 %

Attendo Friitalassa käytetään toimintakyvyn mittarina RAI-arviointia, joka tehdään kaikille asiakkaille kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. RAI-arviointi tehdään vähintään 6 kk välein ja aina asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Arviointijakso suunnitellaan etukäteen, ja siitä keskustellaan myös asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa RAI-arviointia tehdessä huomioidaan tilanteen kiireettömyys ja asiakkaan viireystila. RAI-arvioinnin kysymyksiä voi kysyä myös arjen toimintojen ohessa tai asukashetken vietossa. Tavoitteena on, että RAI-arviointi on positiivinen kokemus sekä asiakkaalle että ohjaajalle.

Muita asiakkaan palveluntarpeen arvioinnissa käytettyjä mittareita ovat esim. MMSE (muistitesti), BDI (masennustesti), MNA (ravitsemustesti), YMRS (mania-asteikko). Näitä hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa.

Tarvittaessa asiakkaalla voi olla esimerkiksi yksiköllinen fysioterapian kuntoutussuunnitelma tai ravitsemussuunnitelma, josta on maininta asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikkopalavereissa, jotka pidetään viikoittain sekä ympärivuorokautisessa että yhteisöllisessä palveluasumisessa ja tuetussa asumisessa. Viikkopalavereissa keskitytään asiakkaiden sen hetkiseen vointiin ja tavoitteisiin. Yksikön henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

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

Toipumisorientaation viitekehyksessä toimiminen asiakkaan yksilöllisen kuntoutumisenpolun löytämiseksi tukee ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön tehtävänä on luoda asiakkaalle toivoa ja tarjota työkaluja, joiden avulla asiakas pystyy rakentamaan itselleen parhaan mahdollisen arjen. Jokaisella on yhteisössä vapaus omaan rooliinsa. Attendo Friitalassa kaikki ovat tasa-arvoisessa asemassa, ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi omana itsenään. Käymme toistuvasti yhteisössä keskustelua, kuinka otamme toiset ihmiset huomioon ja kuinka käyttäydymme toisiamme kohtaan. Luomme yksikössä turvallisen ympäristön, missä harjoitella tärkeitä yhteiskunnallisia taitoja. Pyrimme varmistamaan, että asiakkailla on paitsi vertaistukea niin myös kokemusasiantuntijoita käytettävissään. Kokemusasiantuntijoiden antama työpanos on tärkeässä roolissa kattavan psykoedukaation turvaamiseksi.

Omaohjaajan rooli asiakkaan kuulemisessa ja riittävässä tiedonsaannissa on merkittävä, mutta samalla omaohjaajalla on myös muun työyhteisön tuki. Omaohjaaja (tai omaohjaajan työpari) pitää asiakkaan kanssa asiakashetken vähintään kerran viikossa, usein useamminkin. Asiakashetkissä pyritään peilaamaan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaa, joka on tärkein työvälineemme asiakkaan kanssa työskennellessämme. Omaohjaajien tehtävänä on, mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa, laatia asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaa peilaava tiivistelmän kuukausittain helpottamaan ja selkeyttämään tiedonkulkua.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa paneudutaan niihin yksityiskohtiin, joista asiakkaan hyvä elämä koostuu. Asiakas itse määrittelee, toimintakykynsä sallimissa rajoissa, omat tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Jos mahdollista asiakas, sanelee tai kirjaa suunnitelmansa itse, tällöin itsearviointi on luonnollinen osa suunnitelman laatimista. Tällöin ohjaajan tehtävänä on toimia keskustelussa asiakkaan peilinä ja nostaa esille tarkasteltavia ja pohdittavia asioita, sekä tukea ja vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Pyrimme siihen, että jokaisella asiakkaalla olisi omannäköinen elämä, jossa hän saa itse valita millaisista asioista juuri hänen arkensa koostuu. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, ja halutessaan hän voi osallistua esimerkiksi työtoimintaan joko yksikössä tai sen ulkopuolella. Asiakas voi osallistua kykyjensä mukaan ruoan valmistamiseen tai valmistaa vaikka kaikki ateriat asunnollaan itsenäisesti. Asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asukkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja hänen toiveisiinsa suhtaudutaan positiivisesti.

Lisäksi palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa mahdollisesti laaditut sopimukset.

Lähtökohtana sopimuksissa on asiakkaan edun turvaaminen, esim. käyttövaran tai tupakan riittäminen koko kuukaudeksi. Asiakas voi halutessaan sopia esimerkiksi käyttövarojensa tai tupakkatuotteidensa säilyttämisestä yksikön toimistossa. Käyttövarat kirjataan asiakastietojärjestelmän sähköiseen lompakkoon. Käyttövarojen käsittelystä ja muista sopimuksista löytyy erillinen ohje Valosta. Asiakkaalla on aina halutessaan oikeus peruuttaa tekemänsä sopimus.

Attendo Friitalassa pidetään yhteisökokous joka maanantai. Vuosien varrella yhteisökokousta on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa palvelemaan paremmin yhteisöllisyyttä, osallisuutta sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Asiakas voi halutessaan esimerkiksi toimia yhteisökokouksen puheenjohtajana tai sihteerinä. Myös asioiden esiin tuomisen kynnyistä yhteisökokouksessa on madallettu mm. palautelaatikon avulla. Asiakas voi jättää oman asiansa palautelaatikkoon kirjallisena ja halutessaan nimettömänä ennen yhteisökokousta.

Yhteisökokousten lisäksi Attendo Friitalassa kokoonnutaan vähintään puolivuositain yhteiseen päivä- ja ryhmätoimintojen suunnittelupalaveriin, johon jokainen asiakas voi halutessaan osallistua. Suunnittelupalaverin tavoitteena on rakentaa päivä- ja ryhmätoimintaa mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja toipumista tukevaksi.

Toipumisorientaation viitekehyksen mukaan toimimisen vahvistamiseksi on Attendo Friitalassa syksyn 2024 aikana on perustettu erillinen toipumisorientaatiotyöryhmä, joka kokoontuu kuukausittain. Työryhmä on kaikille avoin, keskusteleva ryhmä, jonka tavoitteena on löytää jokaiselle omanlaisia keinoja kuntoutumiseen ja omanlaiseen elämään. Ryhmässä käsitellään toipumisorientaatioon liittyviä asioita ja aiheita sekä etsitään konkreettisia keinoja kuntoutumisen polun varrelle. Yksi konkreettisista asiakkaan omaa ääntä vahvistavista asioista on esimerkiksi osallistava kirjaaminen, jonka asemaan kirjaamisessa on pyritty vahvistamaan ja vakiinnuttamaan Attendo Friitalassa tavoitteellisesti. Toteutamme osallistavaa kirjaamista asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtien ja asiakkaalle mieluisin keinoin.

Omaisten tai läheisten kanssa tehdään yhteistyötä vähintään kuukausittain, asiakkaan niin halutessa. Yhteyttä voidaan pitää puhelimitse tai sähköpostitse. Lisäksi asiakkaan läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön asiakkaan vieraaksi. Lisäksi asiakas voi halutessaan kutsua läheisensä häntä koskeviin palavereihin. Läheistenpäivä järjestetään yksikössä kaksi kertaa vuodessa.

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

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

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

Attendo Friitalassa itsemääräämisoikeuden vastuuhenkilönä toimii yksikön tiimiesihenkilö Taru Suominen.

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.

Tällä hetkellä Attendo Friitalassa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

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

Yksikössämme tehtävä ohjaustyö perustuu asiakkaan toipumisen tukemiseen. Toipuminen on osallisuuden vahvistumista, niin että asiakas on aktiivinen toimija elämässään ja suhteissa ympäristöön. Asiakas kokoaa suunnitelmaansa toipumista edistävät työvälineet ja palvelut. Ohjaustyömme tavoitteena on, että asiakas olisi itse mahdollisimman paljon vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen vahvistuessa asiakas on aktiivinen toimija, joka on mukana laadun kehittämisessä. Yksikössämme asiakkaita kannustetaan osallistumaan päivittäiskirjaamiseen ohjaajien kanssa osallistavien kirjausten muodossa. Laadun kehittäminen on jatkuva osa arkeamme. Pyrimme kuulemaan pienimmätkin ideat ja viemään niitä eteenpäin.

Yhteisökokous käydään yhteisesti keskustellen joka maanantai. Jokaisella on mahdollisuus tuoda omat toiveensa keskusteluun. Oman asian esille ottamiselle on olemassa monta väylää, asiakas voi tuoda oman asiansa esille suoraan yhteisökokouksessa itse tai esim. omaohjaajansa välityksellä tai hän voi kirjoittaa asiansa yksikön aloitelaatikkoon halutessaan nimettömänä. Kannustamme asiakkaita osallistumaan yhteisökokoukseen myös puheenjohtajan tai sihteerin roolissa.

Ryhmätöimintojamme on kehitetty vastaamaan asiakkaidemme vaihtuvia tarpeita. Päivä- ja ryhmätöiminnan päälinjoja sekä muuta yksikön arkea suunnitellaan vähintään kahdesti vuodessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Yksikössämme vierailee viikoittain koulutettuja kokemusasiantuntijoita, jotka osallistuvat omalta osaltaan monenlaisten ryhmien vetämiseen. Asiakkailta on mahdollisuus päättää millaiseksi kokemusasiantuntijoiden tapaamiset muodostuvat. Lisäksi yksikössämme on Attendon kouluttamia Komppis - asumisen kokemusasiantuntijoita, jotka osallistuvat aktiivisesti uusien asiakkaiden, työntekijöiden, opiskelijoiden ja vierailijoiden perehdyttämiseen. Komppiksille maksetaan työstään korvaus.

Huomioimme yksikössämme asiakkaan läheiset asiakkaan yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Pyrimme läheisten kanssa avoimeen vuorovaikutukseen matalalla kynnyksellä. Asiakkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköömme ja tuemme asiakkaan ja hänen läheistensä välistä vuorovaikutussuhdetta. Läheisten kanssa pidetään yhteyttä kuukausittain esim. puhelimitse tai sähköpostitse asiakkaan suostumuksella. Kaksi kertaa vuodessa lähetämme asiakkaiden läheisille infokirjeen, jossa kerromme yksikkömmme tärkeimmät kuulumiset. Asiakas voi halutessaan itse tai omaohjaajansa avustuksella pyytää läheistään osallistumaan palvelun toteuttamissuunnitelmapalaveriinsa. Järjestämme vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaille ja heidän läheisilleen tarkoitettua tilaisuutta. Tilaisuudessa keskustelemme esim. laatuun tai toiminnan kehittämiseen liittyvistä asioista sekä keräämme palautetta ja voimme esimerkiksi käydä yksikön tyytyväisyyskyselyiden tulokset läpi yhdessä. Emmekä myöskään ole unohtaneet vapaata seurustelua ja kahvi- ja/tai ruokatarjoilua tilaisuudesta!

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 36 (28 vastaajaa)

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 50 (10 vastaajaa)

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Vastuualuejohtaja, mielenterveys- ja päihdepalvelut:

Matti Järvinen

matti.jarvinen@sata.fi

044 7016561

Attendo kodin esihenkilö:

Marjo Ruohoneva, puh. 044 7587505, marjo.ruohoneva@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava: Jari Mäkinen

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

puh. 044 707 9132

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista, 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 IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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 asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

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

Attendo Friitalassa asiakkaiden toipumisessa ja kuntoutumisessa korostuvat yksilöllisyys ja asiakkaan oma aktiivisuus toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti. Jokaisen asiakkaan toipumisen polku on yksiköllinen ja yksikössämme on jokaisen mahdollisuus löytää itselleen sopivat palvelut tukemaan itsenäisempää arkea ja asumista.

Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty omaohjaaja, jonka tehtävänä on tukea asiakasta toipumisen polun hahmottamisessa ja suunnittelussa. Omaohjaaja vastaa koko henkilökunnan tiedottamista (mm. asiakastietojärjestelmän kautta, viikkopalaverissa), jotta jokainen työvuorossaan voi parhaalla mahdollisella tavalla tukea asiakkaan yksilöllistä arkea ja kuntoutumista. Omaohjaajilla on tukenaan koko moniammatillinen tiimi. Jokaisen työntekijän rooli on tuoda oma erityisasiantuntijuutensa asiakkaiden käyttöön. Eri rooleista (sairaanhoitaja, sosionomi, ohjaaja, omaohjaaja) on laadittu omat tehtävänkuvaukset, joiden mukaisesti työskentelemme.

Jokainen asiakas osallistuu oman henkilökohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelmansa tekoon oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan. Työskentely mielekkään arjen kokonaisuuden, toiveiden ja tavoitteiden parissa auttaa asiakasta hahmottamaan omaa kuntoutumispolkuaan sekä vahvistaa asiakasta oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena toimijana. Toteuttamissuunnitelman tekeminen omaohjaajan tuella auttaa ja tukee asiakasta tunnistamaan ja löytämään uusia voimavaroja sekä luo pystyvyyden tunnetta. Asiakas osallistuu pystymällänsä tavalla myös palvelun toteuttamissuunnitelman arviointiin. Itsereflektointi omaohjaajan tuella vahvistaa asiakkaan itsetuntoa, auttaa tunnistamaan ja löytämään lisää voimavaroja sekä innostaa asiakasta toipumisessa eteenpäin.

Asiakas osallistuu myös RAI-arvion tekemiseen toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan. RAI-arvioinnin tekeminen yhdessä omaohjaajan kanssa auttaa ja tukee asiakasta ymmärtämään ja saamaan paremman kokonaiskuvan omasta psyykkistä- ja fyysistä voinnista sekä aktiivisuudesta. RAI-arviointien vertaaminen aiempiin yhdessä ohjaajan kanssa voi tuoda asiakkaalle toivoa, vahvistaa pystyvyyden tunnetta sekä tukea voimavaroja ja toipumista. RAI-arvioinnin tulokset käydään asiakkaan kanssa läpi yhdessä, asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Tulosten läpikäynti asiakkaan kanssa voi auttaa asiakasta itsereflektoinnissa sekä tuo ymmärrystä omasta tämänhetkisestä tilanteesta.

Henkilökohtainen viikko-ohjelma on yksi arjen hahmottamisen työvälineistä, joka voi auttaa asiakasta palvelun toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden kokoamisessa ja saavuttamisessa. Henkilökohtainen viikko-ohjelma on käytössä asiakkaan halutessa ja hänen siitä hyötyessä. Asiakas laatii viikko-ohjelman omaohjaajansa tuella haluamallaan tavalla ja itselleen mielekkäässä muodossa.

Päivä- ja ryhmätoiminta on alati muuttuva kokonaisuus, joka elää joustavasti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden muuttuessa. Mukana on niin ohjaajien, kokemusasiantuntijoiden kuin yksikön asiakkaiden vetämiä ryhmiä. Ohjelmassa on mm. keskusteluryhmiä (tuomaan elämäänsä mm. vertaistukea, yhteiskunnallista osallisuutta, nostamaan esiin kunkin omia voimavaroja), yksikön ulkopuolista arkea tukevia ryhmiä sekä liikuntaa ja luonnossa liikkumista. Säännöllisen ryhmätoiminnan lisäksi teemme retkiä ja virkistyskäyntejä eri kohteisiin ympäri maakuntaa. Yksikkömme oman toiminnan lisäksi etsimme asiakkaiden kanssa aktiivisesti palvelukodin ulkopuolisia toimijoita, joista asiakas hyötyisi ja tuemme itsenäistä harrastamista.

Attendo Friitalassa asiakkailla on myös mahdollisuus tehdä mm. erilaisia keittiö- ja siivoustehtäviä

työtoimintana, josta maksetaan rahallinen korvaus. Työtoiminta tuo monen asiakkaan arkeen rytmiä ja tukee toimintakykyä. Kiinteistöhuollon työpanoksen lisäksi hoidamme itse pihaa, teemme istutuksia ja hoidamme niitä yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Attendo Friitalassa järjestetään kaikille asiakkaille avointa päivätoimintaa kahtena päivänä viikossa, tiistaisin ja torstaisin nimetyn ohjaajan johdolla. Erilaisia ryhmiä järjestetään myös muina arkipäivinä. Viikonloppuisin poiketaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti erilaisissa lähialueen tapahtumissa, kuten markkinoilla sekä vietetään esimerkiksi leffailtoja.

Yksikössä laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa vuosittain kulttuuri- ja perinnesuunnitelma, johon on koottuna juhlapyhien vietto, erilaiset perinteet (esimerkiksi Kevätkarkelot, Satafestando ja pikkujoulut) sekä suuremmat retket. Vähintään kaksi kertaa vuodessa kokoonnumme asiakkaiden kanssa suunnittelemaan päivä- ja ryhmätoiminnan sisällön päälinjoja. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa päivä- ja ryhmätoiminnan ohjelmaan viikoittaisissa yhteisökokouksissa, joissa myös tiedotetaan alkavan viikon ohjelmasta. Usein asiakkaiden toiveisiin pystytään vastaamaan nopeallakin aikataululla. Päivätoiminnan ohjelma vaihtuu viikoittain, ja se on nähtävillä molempien kerrosten ilmoitustauluilla.

Yksikössämme on laaja valikoima erilaisia asiakkaidemme tarpeisiin vastavia ryhmiä. Päivätoimintaan sisältyen kokoontuu kaikille avoin psykoedukaatioryhmä, jossa keskitymme mm. oireenhallintaan ja tunnetaitoihin toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen. Lisäksi yksikössämme on koulutettuja nepsy-valmentajia, DKT-osaajia sekä NADA-korva-akupunktion taitajia, jotka hyödyntävät osaamistaan erilaisten ryhmien ja yksilötapaamisten muodossa. Kokemusasiantuntijoiden vetämät ryhmät kokoontuvat säännöllisesti.

Attendo Friitalassa matalan kynnyksen päivätoiminta on mm. kädentaitoja, musiikkia, rentoutumista, liikuntaa, ulkoilua, puutarhatöitä, erilaisten pelien pelailua, leipomista, ruuanlaittoa, keskustelua ja luovaa toimintaa. Lähes viikoittain suuntaamme toimintamme yksikön ulkopuolelle; käymme tutustumassa erilaisiin järjestöihin ja lähiseudun kohteisiin ja vierailemme erilaisissa tapahtumissa. Keväällä 2024 aloitimme yhteistyön Satakunnan Marttojen kanssa. Martat ovatkin vierailleet yksikössämme säännöllisesti pitämässä käsityöryhmää asiakkaillemme.

Tammikuussa 2025 kokoonnuimme asiakkaiden kanssa suunnittelemaan alkuvuoden päivä- ja ryhmätoiminnan kokonaisuutta. Liikunta, ulkoilu ja erilaiset retket ovat edelleen toivottuja aktiviteetteja yksikön arjessa. Marttojen vetämä ryhmä on ollut asiakkaiden kesken suosittu, joten se jatkuu edelleen. Osa asiakkaista toivoi lisää tekemistä viikonloppuihin, ja he ovatkin itse olleet aktiivisia järjestämään toimintaa, kuten sanabingoa ja levyraatia, ja ovat saaneet myös muita asiakkaita osallistumaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus valita yksikön toiminnasta itselleen parhaiten sopivat, mielekästä arkea tukevat sekä toimintakykyä ja toipumista edistävät toiminnot. Monen ryhmän toteutuksessa korostuu yhteisöllisyyden lisäksi myös sosiaalisuus ja vertaistuki, kun ryhmän ohella vaihdetaan kuulumisia, keskustellaan ajankohtaisista aiheista, puhutaan haaveista ja tulevaisuuden suunnitelmista sekä vietetään rennosti aikaa yhdessä.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Friitalan ruokahuollosta vastaa Attendon ateriapalvelut. Ruokahuollosta vastaavan henkilökunnan tukena on Attendon oma ateriapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toimintaamme kuuluu, että myös asiakkailla on mahdollisuus valmistaa ruokaa itselleen omien voimavarojensa mukaan.

Attendo Friitalassa on oma keittiö, josta valmistetaan ruokaa myös toisiin alueen yksiköihin. Tarjottava ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista. Keittiön vuosittain päivitettävä omavalvontasuunnitelma löytyy Sensire-järjestelmästä. Yksikkömme kokkina toimii Marko Katajisto, puh. 044 4072298 ja alueen keittiöpäällikkönä toimii Niina Virtanen, puh. 041 7313857. Yksikön ravitsemusyhdyshenkilönä toimii ohjaaja Heidi-Mari Saarnilehto. Keittiön ja hoivan yhteistyöpalaveri pidetään noin kerran kuukaudessa ja siinä käsitellään muun muassa omavalvontaa ja asiakkaiden palautteita, joita voidaan huomioida ruokalistalla tai erityisinä toiveruokapäivinä. Ohjaajat lähettävät molemmista kerroksista seuraavan viikon ruokailijamäärät (sisältäen tiedot erityisruokavalioista ja allergioista) perjantaisin sähköpostilla tiedoksi kokille ja keittiöpäällikölle.

Attendo Friitalassa ruokailut on järjestetty asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Ruokailuajat ovat noin kello 8, 11.30, 14, 16.30 ja 19.30. Tarjottavia ruokia ovat aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lisäksi asiakkaiden on mahdollista saada halutessaan väli- tai yöpalaa.

Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaat huolehtivat itsenäisesti aamupalastaan, jonka tarjottavat he saavat yksiköstä mukaansa edellisenä iltana.

Tuetun asumisen asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse ruokailuistaan, mutta heidän on myös mahdollista ostaa joko kaikki tai osa aterioista yksiköstä.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

27.9.2024, Attendo Friitalan henkilökunta on lukukuitannut omavalvontasuunnitelman sähköisesti Sensire-järjestelmässä. Keittiöpäällikkö Niina Virtanen päivittää ruokahuollon omavalvontasuunnitelman syyskuussa 2024.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

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

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla puhtauspalveluiden laatukierroksella, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Miten hygieniahjeiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 1.4.2025

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

Omaohjaaja käy asiakkaan kanssa asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoitoon liittyvät asiat läpi säännöllisesti, ja ne kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan sekä tarvittaessa asiakkaan omaan viikko-ohjelmaan.

Poikkeustilanteissa (esim. syyhy) yksiköstä ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan lisäohjeiden saamiseksi.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa, toteutetaan asiakkaan ohjaustyönä tai avustavan henkilökunnan toimesta asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yhteisten tilojen sekä sauna-/pesutilojen siisteydestä vastaa N-Clean -siivouspalvelut. N-Cleanin kanssa on laadittu siivoussuunnitelma, josta käy ilmi siivottavat kohteet ja siivoustaajuus. Säännölliset siivouspäivät yksikössä ovat maanantai, keskiviikko ja perjantai.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikkömme 1. kerroksessa on pyykkitupa, josta löytyy pesukoneita, kuivausrumpuja ja pyykinhuuhtelimeita. Pyykkituvalle toteutetaan asiakkaiden ja yksikön pyykkihuolto. Yksikkömme ohjaajat ja avustava henkilökunta vastaavat pyykkihuollosta yhdessä asiakkaiden kanssa, asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen.

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

Yksikön siivouksesta huolehtivat sekä Friitalan oma avustava henkilökunta sekä N-Clean. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Valossa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Sari Virtanen, sari.m.virtanen@sata.fi, puh. 044 7077438

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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, 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 asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammashoito pyritään järjestämään ennaltaehkäisevästi, mutta tarvittaessa ollaan yhteydessä kiireellisissä tapauksissa ns. särkypäivystykseen.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa terveyskeskus ja oma psykiatri. Somaattisissa vaivoissa yksiköstä ollaan yhteydessä Ulvilan terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoidon, mikäli asiakkaalla on sinne hoitokontakti. Lääkäri päättää tarvittavista hoitotoimenpiteistä ja somaattisesta lääkityksestä. Psykiatrisesta hoidosta ja psyykelääkityksestä vastaa yksikön psykiatri tai muu asiakkaan hoitokontakti. Yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asiakkaiden sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään tapauskohtaisesti virka-aikana Ulvilan terveysasemalla (Välskärintie 1, 28450 Ulvila) ja virka-ajan ulkopuolella Satasairaalan yhteispäivystyksessä (Sairaalantie 3, 28500 Pori). Ennen päivystyksessä asioimista ollaan yhteydessä päivystysapuun puh. 116 117. Asiakas siirtyy päivystykseen yleensä Kela-taksilla tai ambulanssilla.

Tapauskohtaisesti voidaan hyödyntää myös yksikköön annettavia akuutti kotikeskuksen palveluita, puh. 044 7013917 (klo 7-23).

Henkeä ja terveyttä uhkaavassa hätätilanteessa soitetaan hätänumeroon puh. 112 ja toimitaan heidän antamiensa ohjeiden mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmä Hilkasta löytyy Sh-lähete, jota käytetään, kun asiakas joutuu lähtemään esim. yhteispäivystykseen. Läheteellä saa tulostettua kerralla mm. siirron syyn, nykylääkityksen, lääkityshistorian, diagnoosit, tärkeiden henkilöiden yhteystiedot sekä kirjauksia ja mittauksia. Jos asiakas joudutaan lähettämään päivystykseen, huolehditaan mukaan sh-lähete, annetaan mukaan tarvittaessa lääkkeitä ja ilmoitetaan tilanteesta tarvittaessa omaisille. Päivystykseen lähettäminen kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään, josta henkilöstö saa tiedon asukkaan nyky sijainnista.

Äkillinen kuolemantapaus:

Jos asiakas löydetään elottomana ja hänen epäillään kuolleen, soitetaan 112 ja noudatetaan lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä -työohje, joka löytyy sähköisenä IMS-järjestelmästä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Yksikössä seurataan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti mm. verenpaineita, painoa, lämpöä ja verensokeria. Mittausten vastuuhenkilöinä toimivat yksikön sairaanhoitajat. Sairaanhoitaja arvioi kuinka usein mittauksia tulee suorittaa ja ottaa mittauksia yhdessä muiden ohjaajien kanssa sovituksi. Tarpeen mukaisesti mittauksia tehdään esimerkiksi päivittäin tai kuukausittain.

Yksikön henkilökunta tekee lääkityksen jatkuvaa arviointia; seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Henkilökunta reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjatut sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa asiakkaan lääkityksestä konsultoidaan lääkäriä.

Asiakkaiden erikoissairaanhoidon palvelut tuottaa Satasairaala. Erikoissairaanhoidon palveluista asiakkaat käyttävät eri poliklinikoiden ja tarvittaessa osastojen palveluita.

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan laboratorionäytteillä (vuosilaboratorionäytteet/ lääkityksiin liittyvät laboratorionäytteet/ sairauden hoitoon liittyvät laboratorionäytteet). Laboratorionäytteiden otto tapahtuu Ulvilan terveysasemalla, jonne varataan ajat Satadiagin internet-sivujen kautta tai puhelimitse. Sairaanhoitaja toimii laboratorionäytteiden vastuuhenkilönä ja pääsääntöisesti hän varaa tarvittavat verikokeet lääkärin ohjeistuksen mukaan.

Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehditaan yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa

(esim. ravitsemusterapeutti, fysioterapeutti, diabeteshoitaja yms). Asiakkaiden perusrokotukset (esim. tetanus) huolehditaan ja influenssarokotukset pistetään tarpeenmukaisesti Ulvilan terveysasemalla.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat Janina Kähkönen, Miina Nuikkinen ja Taru Suominen.

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, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyskejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Paperisena ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkehuoneesta ja sähköisenä IMS-järjestelmästä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 16.9.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yleislääketieteen erikoislääkäri Tuomas Kangastalo vastaa yksikön lääkeluvista ja lääkehoitosuunnitelman hyväksynnästä. Attendo Friitalan konsultoivana psykiatrian erikoislääkärinä toimii Suvi Lämsä.

Yksikössä lääkehoidon vastaavana toimivat sairaanhoitajat, joiden vastuulla on lääkehoitosuunnitelman laatiminen yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa, yksikön lääkehoitolupien ajantasaisuudesta huolehtiminen, henkilöstön lääkehoitoon perehdyttäminen ja lääkehoidon toteuttaminen. Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat sairaanhoitajien lisäksi myös muu lääkeluvallinen henkilöstö. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat ohjaajat suorittavat LOVE-koulutuksen ja antavat lääkelupaan tarvittavat näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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?

Attendo Friitalassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa ennakoivalla yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai

erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan ohjaaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan sh-lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Teemme tiivistä yhteistyötä mm. Satakunnan hyvinvointialueen, terveysasemien, Satasairaalan sekä muiden kuntouttavia palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Palveluntarpeen arviointia tehdään päivittäin yksikössä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään järjestämällä yhteisiä tapaamisia sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Vähintään kaksi kertaa vuodessa lähetämme yksikkömme toiminnasta kertovan tiedotteen tärkeimmille yhteistyökumppaneillemme, kuten omaisille ja hyvinvointialueen yhteyshenkilöille.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hänen kanssaan täytetään Hilikkaan asiakassuostumus, jossa asiakas määrittelee ne tahot, joille hänen tietojaan saa luovuttaa. Asiakas allekirjoittaa asiakassuostumuksen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Attendo Friitalassa on järjestetty viimeisin uhka- ja vaaratilannekoulutus toukokuussa 2022. Koko henkilökunnalle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen, edellinen alkusammutuskoulutus on toteutunut marraskuussa 2022. Ylläpidämme yksikössä henkilökunnan ensiapuvalmiutta; koko henkilökunta on osallistunut EA1 -koulutukseen vuoden 2024 aikana (koulutuspäivät

04/2024 ja 10/2024). Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia vähintään kerran vuodessa. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä ja kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativista kohteista.

Attendo Satakunta - Parkanon MT-alueen työsuojeluvaltuutettuna toimii Iina Fagerlund, iina.fagerlund@attendo.fi. Työsuojeluvaravaltuutettuna toimii Marjo Ojala.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain 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: 04.06.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 21.5.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 12.10.2022

Palotarkastus on toteutunut: 21.6.2021

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 työvuorosunnittelusta 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.

Attendo Friitalan hoitohenkilömitoitus on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,5 tt / asiakas, yhteisöllisessä palveluasumisessa 0,3 tt / asiakas ja tuetussa asumisessa 0,1 tt / asiakas.

Avustavaa henkilökuntaa on 0,1 tt / ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen asiakas.

Asiakaspaikkoja on yhteensä 44, joista 22 on yhteisöllisen palveluasumisen paikkoja, 15 on ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja ja 7 tuetun asumisen paikkoja.

Yksikön esihenkilö on Marjo Ruohoneva, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK). Tiimiesihenkilö on Taru Suominen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (YAMK).

Hoivahenkilöstö:

- 3 sairaanhoitajaa
- 2 sosionomia
- 7 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- 1 hoitoapulainen
- keikkalaisina lähihoitajia, apuhoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia ja alan opiskelijoita.
- lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Attendo-kodin johtaja klo 8–15.40 (100 % hallintoa)
- Tiimiesihenkilö/sairaanhoitaja klo 8–14 (välitön hoitotyö 50 % työajasta ja 50 % hallintoa)

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen:

Henkilökuntaa on paikalla aina. Aamuvuoroissa on 2-3 työntekijää (7-18 välillä), iltavuorossa 2 työntekijää (12-21 välillä), yövuorossa 1 työntekijä (20.45-7.15). Jokaisessa vuorossa on oma nimetty lääkeluvallinen lääkevastaava. Työntekijät ovat koulutuksestaan riippuen ohjaajia, sairaanhoitajia tai sosionomeja. Avustavaa henkilökuntaa on paikalla yksi työntekijä aamuvuorossa (7.30-15.10).

Yhteisöllinen palveluasuminen:

Henkilökuntaa on paikalla kello 7-21. Aamuvuoroissa on 2-4 työntekijää (7-18 välillä), iltavuorossa 2 työntekijää (12-21 välillä). Jokaisessa vuorossa on oma nimetty lääkeluvallinen lääkevastaava. Työntekijät ovat koulutuksestaan riippuen ohjaajia, sairaanhoitajia tai sosionomeja. Avustavaa henkilökuntaa on paikalla yksi työntekijä aamuvuorossa (9-18 välillä).

Viikonloppuisin työntekijöitä:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen:

Henkilökuntaa on paikalla aina. Aamuvuorossa on 1 työntekijää (7-14.15 välillä), iltavuorossa 1 työntekijää (13.45-21 välillä), yövuorossa 1 työntekijä (20.45-7.15). Jokaisessa vuorossa on oma nimetty lääkeluvallinen lääkevastaava. Työntekijät ovat koulutuksestaan riippuen ohjaajia, sairaanhoitajia tai sosionomeja. Avustavaa henkilökuntaa on 0,5 työntekijää (10-18).

Yhteisöllinen palveluasuminen:

Henkilökuntaa on paikalla kello 10-20. Aamuvuoroissa on 1 työntekijä (10-20) ja iltavuorossa on 1 työntekijä (12-20). Jokaisessa vuorossa on oma nimetty lääkeluvallinen lääkevastaava. Työntekijät ovat koulutuksestaan riippuen ohjaajia, sairaanhoitajia tai sosionomeja. Avustavaa henkilökuntaa on 0,5 työntekijää (10-18).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa esihenkilö / tiimiesihenkilö työaikansa puitteissa. Muina aikoina sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Sijaisten hankintaan löytyy oma ohjeistuksensa IMS-järjestelmästä.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Attendolla on käytössä kielituen malli, jolla tuetaan kansainvälisiä työntekijöitä kielitaidon kehittämisessä kullekin parhaiten sopivalla tavalla. Työntekijän kielitaitoa voidaan tukea esimerkiksi WordDive-kielisovelluksen avulla, jolloin opiskelija pääsee opiskelemaan kieltä itsenäisesti, omien aikataulujensa mukaan.

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], työsuojelun tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme 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, asiastietojen 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 vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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 viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 27.11.2024

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 16.8.2024

Työpaikkaselvitys 26.9.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus 06/2020

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Friitala toimii kolmikerroksisessa, kesäkuussa 2020 valmistuneessa kerrostalossa, jossa jokaisella palvelukodin asiakkaalla on käytössään oma asunto tai huone. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen huoneiden koko on 21 - 23 m² (15 huonetta). Jokaisessa huoneessa on oma wc/suihkutila.

Yhteisöllisen asumisen asuntoja on 22 kappaletta ja niistä 16 koko on 32 – 34 m². Kuuden asunnon koko on 21 - 23 m². Kaikissa yhteisöllisen asumisen asunnoissa on oma wc/suihkutila. Isommissa asunnoissa on oma keittiönurkkaus ja pienempiin asuntoihin hankitaan jääkaappi, mikro ja kahvinkeitin asiakkaan niin halutessa.

Tuetun asumisen asuntoja on 7 kappaletta ja ne ovat kooltaan 32 – 34 m². Kaikissa tuetun asumisen asunnoissa on oma wc/suihkutila sekä keittiönurkkaus. Lisäksi kuudessa asunnossa on iso parveke.

Kaikki yksikön tilat ovat esteettömiä, ja käytössä on tilava hissi.

Asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa oma asuntonsa/huoneensa haluamallaan tavalla omilla tavaroillaan ja huonekaluillaan. Mikäli asiakkaalla ei ole omia huonekaluja hänen muuttaessa yksikköön, hankitaan tarvittavat kalusteet yksikön toimesta. Asiakkaiden omaiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan, myös yöpyminen on mahdollista asiakkaan omassa asunnossa.

Ensimmäisen ja toisen kerroksen ryhmäkodeissa on viihtyisät ja tilavat ruokailutilat sekä yhteiset tilat asiakkaiden käyttöön. Päivä- ja ryhmätoimintojen järjestämistä varten yksikön ensimmäisestä kerroksesta on varattu yksi asuinhuoneistoista. Lisäksi yksikön ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee hyvinvointihuone, jossa on kuntosalilaitteita sekä Neurosonic-tuoli. Lisäksi yksiköstä löytyy inva-mitoitettu sauna-/ja pesutilat sekä pyykitupa. Yksikössä on kaksi lääkehuonetta. Yksikössä toimii oma valmistuskeittiö. Yksikön pihalla on useampia viihtyisiä oleskeluryhmiä, katettuja alueita ja hyvin hoidettuja istutusalueita. Iso piha-alue mahdollistaa monenlaisen toiminnan ja ajanvieton asiakkaillemme.

Attendo Friitala sijaitsee Ulvilan keskustassa, joka tarjoaa asukkailleen hyvät peruspalvelut. Kauppakeskus Hansa on yksiköstä vain noin 700 metrin päässä. Lisäksi Attendo Friitala käyttää viikoittain Ulvilan vapaa-ajankeskus Kaskelotin liikuntapalveluita. Satakunnan hyvinvointialueen palveluita käytetään yksikössä säännöllisesti. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä.

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

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.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinoja, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yksikkö sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Yksikön päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Attendo Friitalassa on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Palo- ja sammutinlaitteiden määräaikaishuollon suorittaa Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy. Yksikön pääoven ulkopuolella on tallentavat kulunvalvontakamerat. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriseloste. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Asiakkaat kulkevat ulkoa sisään omilla kulkulätkillään. Ulos yksiköstä pääsee painonappia painamalla. Ulko-oven vieressä on ovikello ja puhelinnumero vierailulle tulevia varten.

Yksikössä on käytössä vartiointiliike Avarn Securityn vartijapalvelu sekä hälytinpainikkeet molemmissa kerroksissa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa Securitas vartiointipalvelu käy päivittäin klo 00–06 välisenä aikana tarkistamassa yksikön turvallisuustilanteen.

Lääkehoituhuoneissa on kulunvalvonta, ja lääkehoituhuoneeseen on kulkulupa vain lääkeluvallisilla.

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

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Avarn Security puh. 010 620 2000

Hälytinpainikkeet testataan säännöllisesti kuukausittain.

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 lääikinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinnällisistä 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

Yksikön sairaanhoitajat Janina Kähkönen (janina.kahkonen@attendo.fi), Miina Nuikkinen (miina.nuikkinen@attendo.fi) ja Taru Suominen (taru.suominen@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 tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi 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.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan Laadukas kirjaaminen -kurssin suoritus.

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?

Attendo Friitalan asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä, mutta mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman reaaliaikaisesti. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa mm. osallistavan kirjaamisen kautta. Pyrimme tekemään osallistavan kirjauksen jokaisen asiakkaan kanssa säännöllisesti viikoittain. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojaan 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 yksikön yhteisissä tiloissa, omavalvontakansiossa (päivitetty 10.1.2024). Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa 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: 18.9.2024.

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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 käyttämässään tietojärjestelmissä tai tietoverkoissa merkittävän poikkeaman, joita voivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Matkalla kodiksi. Toipumisorientaation vahvistaminen asiakkaan arjessa.	Yksikön oman tyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella panostetaan yhteydenpitoon asiakkaan, läheisen ja omaohjaajan sopimalla tavalla.	Työnohjauksen käynnistäminen uudelleen. Sujuva yhteistyö ja kommunikointi työyhteisössä. ETT- tavoitteen päivittäminen.
TOIMENPITEET	Osallistavan kirjaamisen vakiinnuttaminen. Komppis-toiminnan vahvistaminen. Toipumisorientaatiotyöryh- mät jatkuvat. Pikku-Askot edistävät Matkalla kodiksi - tavoitetta viikkotiimeissä.	Yhteydenpito puheluin, sähköpostein ja vierailuin yhdessä sovitulla tavalla. Instagram-päivitykset Friitalan arjesta.	Yhdessä luotujen pelisääntöjen noudattaminen työyhteisössä. Keskustelua ETT- tavoitteen asettamisesta > sovitaan yhdessä.
AIKATAULU	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 2025
VASTUUTUS	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta, somevastaavat	Koko työyhteisö
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.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Tiedonkulku ja raportointi. Dokumentointi ja asiakirjahallinta.	Kaatuminen	
T	3	2	
S	2	3	
R	4	4	
Toimenpide ja kustannusarvio	Koko henkilökunta osallistunut Laadukas kirjaaminen koulutukseen vuoden 2024 aikana. Suullisten lääkemääräysten (esim. puhelimitse) toistaminen ja varmistaminen. Asiakirjojen toimittaminen arkistoon vähintään puolen vuoden välein. Arkistointisuunnitelman tunteminen.	Asiakkaiden ikääntyessä myös fyysinen toimintakyky usein heikkenee ja lääkkeiden haittavaikutukset voimistuvat. Lääkityksen säännöllinen tarkasteleminen. Terveystarkastukset vuosikellon mukaiset terveystarkastukset. Tarvittavista apuvälineistä huolehtiminen.	
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	
Vastuuhenkilö	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta	Sairaanhoitajat ja muu henkilökunta	
VÄLIARVIOINTI			

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Biologiset vaaratekijät; bakteerit ja virukset	Yötyö ja yksin työskentely	Väkivallan uhka, aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas
T	2	3	2
S	3	2	2
R	4	4	3
Toimenpide kustannusarvio ja	Hyvä käsihygienia. Asukkaiden ohjaaminen hyvään hygieniaan. Suojausten käyttö. Aseptiikka. Hygieniahoitajan konsultointi tarvittaessa.	Yksin työskentelyä yöaikaan. Työntekijä voi itse vaikuttaa yövuorojen määrään autonomisen työvuorosuunnittelun kautta. Käytössä vartiointipalvelu ja hälytyspainikkeet. Tarkistussoitot Jokilinnassa kanssa kahdesti yössä jatkuvat. Ulko-ovella kameravalvonta. Yksikkökohtainen toiminta erityistilanteissa - ohjeistus. Työntekijämäärä suhteessa asiakasmäärään.	Asiakkaiden pääteidenkäyttö saattaa lisätä uhkaavia tilanteita. Uusille asiakkaille tehdään asumisen erillissopimus, joissa sovitaan mm. pääteettömyydestä yksikössä. Vartijapalvelu ja turvanappi edelleen käytössä. Tarvittaessa lisääntynyt väkivallan uhka huomioidaan henkilöstömitoituksessa.
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 2025
Vastuuhenkilö	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta	Yksikön johtaja ja muu henkilökunta
VÄLIARVIOINTI			

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- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		-	
Lääkepoikkeamat, kpl		IMS:iin kirjattujen poikkeamien määrä: 8 kpl	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	98%	

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

Auditointihavainnot, kpl:			
• Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Ulvilassa 14.4.2025

Allekirjoitus

Marjo Ruohoneva