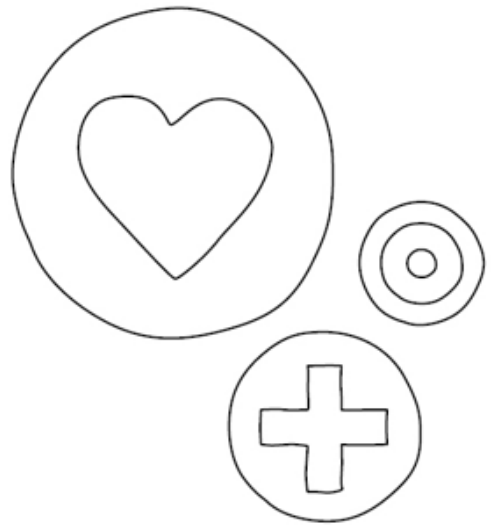




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue OmaHäme

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** Hämeenlinna

Attendo-koti

Nimi Hämeen Härkä

Katuosoite Rengonraitti 9

Postinumero 14300

Postitoimipaikka Renko

Esihenkilö Kirsi Heikkilä

Puhelin 0444941530

Sähköposti kirsi.heikkila@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

23.01.2019 Tehostettu palveluasuminen 25 asukaspaikkaa, muutos 17.6.2024 Tehostetun palveluasumisen 30 asukaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

lääkkäiden tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista 30 asukaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

17.6.2024

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteeekeilta

- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Pyykit pestään omassa talossa
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavunnon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavuntonsuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadimiseen?

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

Kuka vastaa omaavunnon suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Kirsi Heikkilä
0444941530
kirsi.heikkila@attendo.fi

Omaavuntonsuunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavuntonsuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavuntonsuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavuntonsuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavuntonsuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 1.11.2024

Tarkistettu pvm. 14.04.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

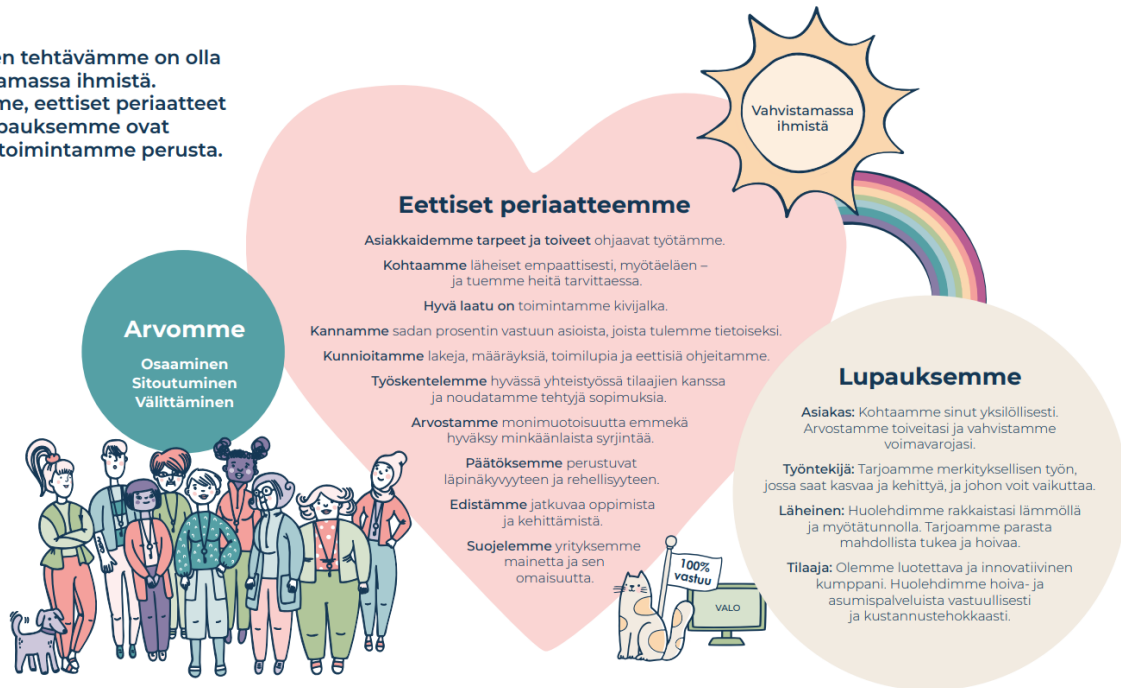
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy 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 periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
vco+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Meillä Hämeen Häräissä asukkaamme ovat ikäihmisiä ja useimmilla heistä on muistisairaus, jonka vuoksi tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa. Meille tärkeää kodissamme on luoda rauhallinen ja kotoisa tunnelma jossa jokainen asukas tulee kohdatuksi ja kuulluksi yksilöllisesti omana itsenään. Meille on tärkeää, että omaiset saavat olla alusta saakka mukana oman läheisen arjessa. Meillä omaiset otetaan alusta asti mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmien suunnitteluun, RAI-tiedon kartuttamiseen ja päivittämiseen. Olemme yhteydessä omaisten toivomalla tavalla esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse niin usein kuin toivotaan ja koetaan tarpeelliseksi. Kodissamme on moniammatillinen tiimi joka hoitaa jokaista meidän asukasta suurella sydämellä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote ja haluamme ylläpitää asukkaiden jäljellä olevia voimavaroja osallistuttamalla heitä arjessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Kotimme asukkaat ovat suurimmaksi osaksi muistisairaita ja meille tärkeitä arvoja on rauhallinen kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja kohtaaminen hetkessä. Meille tärkeää on alusta asti tuntee asukkaamme, jotta pystymme vastaamaan heidän yksilöllisiin tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Meillä jokainen asukas saa viettää omanlaista arkea jossa kuljemme rinnalla tukien. Mahdollistamme asukkaille yhteisiä- ja yksilöllisiä hetkiä yksilötarpeista lähtien.

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluja v. 2024 kaksi kertaa. Askon keskusteluissa nostettiin esille asioita kuten asukkaan kohtaaminen ja kunnioittaminen. Työyhteisön kommunikointi taidot, miten annamme palautetta ja otamme palautetta vastaan rakentavasti.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttää elämää.

Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

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 asiakastyytyvää laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sote-valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 04.02.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 14.08.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, henkilöstön riittävyys vuoroissa, lääkeluvallisten hoitajien riittävyys, lääkeluvallisten saanti vuoroihin.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Uuden asukkaan muuttovaiheessa lääkityksen selvittäminen, läpikäynti ja ajantasaisuus, lääkejakovirheitä poissuljetaan kaksoistarkastuksella, tehdään aktiivisesti poikkeama ilmoituksia jotta saamme korjattua mahdollisia virheitä

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Potilas tiedot kahdessa eri järjestelmässä, tietojen anto ja luovutuksen ymmärtäminen, mitä saa antaa ja kenelle, vaitiolovelvollisuus ja sen noudattaminen kuuluu kaikille, asiapaperit hävitetään ja arkistoidaan asianmukaisesti

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoituksen ennakoimat poikkeamat, asukasmäärän putoaminen nopeasti, lyhytaikaisten asukkaiden huomiointi mitoituksessa, epäselvyydet tehtävänkuvissa, ennakoimattomat poikkeustilanteet esim. tulipalo, vesivahinko, sähkökatko, tarvikkeiden saannin haastavuus

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kodin tilat ovat esteettömät ja turvalliset, käytävät ovat vapaana tavarasta ja tavarat varastoitu, henkilökunnan säännöllinen kouluttaminen poistumis- ja paloharjoitusten avulla, asukassiiirtoihin liittyviä riskejä hallinnoidaan hyvillä ja oikeilla apuvälineillä ja varmistamalla henkilöstö osaa käyttää kaikkia apuvälineitä oikein.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Uuden asukkaan muuttotilanteessa tiedonsiirto ja ajantasaisen tiedon saannissa riski, ajantasainen ja laadukas kirjaaminen, henkilöstön jatkuva koulutus kirjaamisesta, mobiilikirjaus otettu käyttöön

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteiden toimimattomuus, huolto ja ylläpito. Oikeiden apuvälineiden riittävyys ja saanti sekä oikea käyttö

Fyysiset vaarat:

Liukastuminen, kompastuminen, apuvälineitä ja asukkaiden omia huonekaluja huoneissa, ergonominen työskentely. aggressiivisesti käyttäytyvä asukas

Infektioriskit:

Infektioiden ja tartuntatautien leviäminen huonon käsihygienian tai huonon ylläpitosiivouksen takia

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden kontaminoituminen, väärä säilytys, kylmäketjun katkeaminen kuormien purkamisessa, asukas kontaminaatio tarjoiltavassa ruoassa linjastolla

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden laimennusohjeiden huomiotta jättäminen, väärässä paikassa säilytys tai huolimaton käsittely

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Raportointitilanteet kodinomaisessa ympäristössä, huoneiden ovet auki ja käytävällä liikkuu läheisiä

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta?
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

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?

Henkilökunnan kanssa käydään tiimi- ja kuukausi palaverissa läpi uusia yhdessä sovittuja muutoksia

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan.

- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa 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

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

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodissamme RAI-tuloksilla. Aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadusta kertovilla RAI- mittareilla. RAI-arvioinnit jaetaan tehtäväksi koko vuodelle. RAI-vastaava seuraa, ohjaa ja valvoo, että RAI-arvioinnit tehdään sille asetetuissa aikamääreissä. Jokaisen asukkaan RAI-arviointi tehdään vähintään 6kk välein ja lisäksi tarvittaessa voinnin muuttuessa. Tuloksia käsitellään johtajan, laatukoordinaattorin ja RAI-vastaavan johdolla kodissamme kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa voimavara- ja hoivasuunnitelmissa.

RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä tarvittaessa sekä laatu- ja vaikuttavuusmittariston avulla kvartaaleittain. Kotimme asukkaista kaikille on tehty RAI-arviointi. Ja asukkaat ovat itse osallistuneet RAI-arviointiin mahdollisuuksien mukaan. 12 asukasta 20: sta on osallistunut oman RAI-arvioinnin tekemiseen, lisäksi neljän muun asukkaan kognitio riittäisi olemaan mukana omassa arvioinnissa. Pyrimme mahdollisuuksien mukaan ottamaan myös lähimmät perheenjäsenet mukaan RAI-arviointiin.

Hyvinvointialue Omahäme haluaa jatkossa seurata RAI-arviointejamme, jolloin asukkaiden RAI-arvioinnit lähetään OmaHämeen tietojohdantamisen tiimille kootusti Attendon Toimintakyvyn arvioinnin asiantuntija.

Omalääkäri seuraa vuosikontrollien yhteydessä MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemus), paino, FRAT (lyhyt kaatumisvaaran arvio), GDS-15 (myöhäisiän debressioseula) lisäksi RAI-mittareita CPS, ADL-L, CHESS, DRS, ABS ja PAIN.

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

- Voimavara ja -hoivasuunnitelma päivitetään 6kk välein tai aina tarvittaessa voinnin muuttuessa.
- Fysioterapeutti tekee kuntoutussuunnitelman asukkaalle 6kk välein RAI-arvioinnin yhteydessä.
- Suunhoitosuunnitelma kerran vuodessa.

- Ravitsemussuunnitelma 6kk välein yhdessä hoitosuunnitelman kanssa tai tarvittaessa.
- mahdollisuus myös jalkahoitosuunnitelmaan tarvittaessa.

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

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

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä asukas- ja henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä nimellä voimavara- ja hoivasuunnitelma ikääntyneet.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämis-oikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaanpalvelun toteuttamissuunnitelmaan. Otamme asukkaat mukaan arkisiin päätöksentekotilanteisiin toimintakyky huomioiden. Otamme asukkaat huomioon yksilöinä tarpeet huomioiden. Meillä asukkaat saavat nukkua pitkään, tai mennä myöhään nukkumaan. Jokaisella asukkaalla on oma huone, joka on mahdollista sisustaa omannäköiseksi. Asukas saa huoneen oven lukkoon niin halutessaan.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asukaslähtöisesti.

Palveluiden suunnittelu ja toteuttaminen on monivaiheinen prosessi, joka vaatii huolellista valmistelua ja yhteistyötä eri osapuolten välillä.

Tarpeiden arviointi

Ensimmäinen askel on ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi haastattelemalla läheisiä ja asukasta.

Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa määritellään palvelun tavoitteet. On tärkeää ottaa huomioon myös mahdolliset riskit.

Toteutus

Toteutusvaiheessa suunnitelmat viedään käytäntöön päivittäiseen hoitotyöhön, josta teemme asukastietojärjestelmään huomioita.

Seuranta ja arviointi

Palveluiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti 6kk välein. Tämä auttaa tunnistamaan mahdolliset muutokset asukkaan voinnissa ja varmistamaan, että palvelut vastaavat asukkaiden tarpeita.

Jatkuva kehittäminen

Hoitajien säännöllinen kouluttautuminen ja kehittäminen henkilöstöltä nousseiden kysymysten pohjalta, henkilöstötyytyväisyyskyselyt sekä tarjottavien palveluiden kehittäminen jatkuvan asiakaspalautteen avulla.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Haastattelemme myös asukkaan lähimmäisiä saadaksemme selville kaikki tärkeät asiat asukkaan elämässä. Pyrimme yksilölliseen mutta säännölliseen päivärytmiin. Otamme huomioon asukkaan omat rituaalit, kuten päivittäinen ulkoilu, kahvittelet tai mitä tahansa asukas tai omainen tuo esille. Huolehdimme mahdollisuudesta pitää yhteyttä läheisiin.

- Dementiaoireet:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen yhdessä kognitiivisten taitojen kanssa. Dementiaoireet voivat vaihdella henkilöstä toiseen, mutta yleisimpiä ovat muistin heikkeneminen, uusien asioiden oppimisen vaikeus, ja vaikeudet päivittäisissä toiminnoissa kuten pukeutumisessa. Oireet etenevät yleensä asteittain, ja ne voivat sisältää myös masennusta, ärtyneisyyttä ja ahdistusta.

Meidän talossa on huoneiden ovissa ovikortit, jossa asukkaan nimi ja huoneen numero. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Huoneissa ei säilytetä vaarallisia esineitä eikä aineita lukottomissa kaapeissa. Huoneissa on seinällä päivärytmistä muistuttava taulua, jossa kerrotaan ruoka- kahviajat. Neuvomme ja opastamme asukkaita suullisesti ja konkreettisesti näyttämällä. Vaikka päivät ovat pitkälti asukkaiden näköisiä, niin pidämme kiinni aikatauluista, jotta asukkaiden päivää ohjaa tietty rutiininomaisuus. Jokainen asukas on yksilö, myös jokaisen dementiaoireet ovat hyvin yksilöllisiä. Seuraamme tarkasti mieliala- ja käytösoireita ja tarvittaessa konsultoimme niistä lääkäreitä. Annamme tilaa, kerromme päivittäin päivämäärän, kuukauden ja vuodenajan. Juttelemme rauhallisesti, vaikka käytös on välillä haastavaa. Olemme ymmärtäväisiä ja kärsivällisiä. Tarvittaessa vaihdamme asukkaan hoitajaa, jos hoitaminen käy asukkaasta johtuvista syistä mahdottomaksi. Kannustamme mukaan talon aktiviteetteihin, yhteisiin kävelylenkkeihin ja musiikinkuunteluun.

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti. Miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö) ja pidämme kulkuväylät mahdollisimman esteettöminä. Kiinnitämme huomiota asukkaiden sisäkenkien ergonomisuuteen tai vaihtoehtoisesti liukuestesukkien käyttöä ehdotamme. Suunnitellamme liikkumisen turvallisuuden moniammatillisesti yhdessä fysioterapeutin kanssa. Pyrimme siihen että kävelemättömyys ei meidän talossa tarkoita liikkumattomuutta. Käytämme tarvittaessa muita liikkumiseen tarkoitettuja apuvälineitä kuten pyörätuolit.

Säännöllinen liikunta auttaa hidastamaan ikääntymisen tuomia muutoksia, kuten lihaskatoa ja luuston heikkenemistä. Liikunta voi myös parantaa mielialaa ja vähentää kaatumisriskiä. Hoivakodissamme järjestetään säännöllisesti kevyitä jumppia ja pieniä kävelylenkkejä takapihan ulkoilualueella. Ryhmäliikuntahetket voivat olla osan asukkaista ainoita sosiaalisia hetkiä viikossa, johon hänen voimavarat riittävät. Hoitohenkilökuntamme tukee ja kannustaa liikkumaan. Fysioterapeutti pitää kahdesti viikossa ryhmäliikuntatunnin. Hoitajamme suunnittelevat, yhdessä asukkaan kanssa, asukkaalle sopivimmat ja turvallisimmat liikuntamuodot.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Asukas osallistuu omien voimavarojen puitteissa. Mahdollisuus suihkussa käytiin niin usein kuin asukas toivoo. Suihkuun/saunaan pääsee kävellen, suihkutuolilla ja suihkupaareilla. Jokaisen asukkaan omassa huoneessa lisäksi WC/suihku sekä vaatekaapit, joissa asukkaan omat vaatteet. Autamme ja ohjaamme pesuissa,

suuhygieniassa sekä käsihygieniassa. Pyykit pestään meidän omissa pesukoneissa asukaskohtaisesti, joten asukas saa vaatteet huoneen kaappiin usein jo samana päivänä. Valitsemme yhdessä asukkaan kanssa vaatteet tarpeen mukaan (esim. arki, juhla, sää). Ohjaamme ja tuemme valinnoissa. Asukkaan huoneet siivotaan kerran viikossa ja tarvittaessa. Kiinnitämme erityistä huomiota kosketuspintoihin. Yhteiskäytössä olvat mittarit ja hoitovälineet puhdistetaan ja desinfioidaan käytön jälkeen.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Hyvä ravitsemushoito on olennainen osa hoitoa hoivakodissa. Se tarkoittaa, että asukkaiden ravitsemukselliset tarpeet arvioidaan yksilöllisesti ja ruokavalio suunnitellaan sen mukaisesti. Tämä voi sisältää erityisruokavalioita, kuten soseutettua ruokaa nielemisvaikeuksista kärsiville. Asukkaiden erityistarpeet, kuten ruoka-aineallergiat ja sairaudet, otetaan huomioon ruokavalion suunnittelussa. Tämä varmistaa, että jokainen saa tarvitsemansa ravintoaineet ja voi nauttia ruoasta turvallisesti. Meillä on käytössä asukkaista ruokakortit, jotka auttavat asukkaiden lempijuomien ym. kanssa. Ruokailun yhteydessä kuitenkin kysymme juomat, leivät ym. erikseen, jotta asukkaalla on valinnanvapaus riippuen asukkaan kognitiosta. Osa asukkaistamme syö yhteisöllisesti päiväsalissa. Tarjoamme rauhalliset ja turvalliset ruokailuhetket. Paljon aikaa huoneessaan viettävillä on aina juotavaa tarjolla yöpöydällä. Varmistamme, että asukkaamme saavat riittävästi nesteitä. Jos omatoiminen ruokailu ei enää onnistu, hoitohenkilökuntamme avustaa syömisessä kinestetiikan keinoin tai syöttää tarvittaessa. Teemme 6kk välein MNA-arvioinnit. Asukkaiden ruokailutapa on kaikilla tiedossa. Tuemme asukasta tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunnalla on erittäin keskeinen rooli asukkaan onnistuneessa ruokailutilanteessa.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Yhteisöllisyys hoivakodissa voi parantaa asukkaiden elämänlaatua ja vähentää yksinäisyyttä. Yhteiset aktiviteetit, kuten ryhmäliikunta, askartelu ja musiikkituokiot, tarjoavat mahdollisuuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja yhteisöllisyyden kokemiseen. Esimerkiksi miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Meillä asukkaat päättävät itse osallistumisestaan viriketoimintaa. Kaikki ovat yksilöitä ja osa viihtyy paremmin omassa rauhassa. Annamme mahdollisuuden kieltäytyä sosiaalisesta kanssakäymisestä. Annamme tarvittaessa mahdollisuuden läheisille soittamiseen, tähän mahdollisuus käyttää vaikka videopuhelutoimintoa. Kannustamme ja osallistamme asukkaita voimavarojen puitteissa. Järjestämme vähintään kaksi kertaa vuodessa omaisten illan hoivakodilla.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat. Mielihyvän kokemukset tulevat yhteisöllisyyden ja sosiaalisten suhteiden, omien harrastuksien ja kiinnostuksen kohteiden sekä ympäristön viihtyvyyden kautta. Mielipahan kokemukset tulevat yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden, terveydellisten ongelmien sekä henkisen pahoinvoinnin kautta. Osallistamme asukkaita heidän voimavarojensa mukaan virikkeisiin. Tuemme omia harrastuksia mahdollisuuksien mukaan ja kiinnitämme huomiota asukkaiden yhteisten tilojen viihtyvyyteen ja siisteyteen. Teemme välillä arjesta juhlaa ja järjestämme erilaisia tapahtumia.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Hoitohenkilökunnan tehtävänä on kannustaa asukkaita osallistumaan aktiviteetteihin ja ulkoiluun sekä tarjota tarvittavaa tukea ja apua. Heidän positiivinen ja ystävällinen asenteensa voi merkittävästi parantaa asukkaiden kokemusta ja hyvinvointia. Otamme huomioon asukkaiden tarpeet yksilöllisesti. Osa ulkoilee itsenäisesti ja osa tarvitsee ulkoiluun hoitajan tukea ja apua. Ulkoilua ja aktiviteetteja tarjoamme kaikille asukkaillemme viikon jokaisena päivänä. Otamme huomioon teema- ja juhlapäivät aktiviteettien suunnittelussa. Tarjoamme monipuolista ulkoilua ja aktiviteetteja niin yksilöllisesti ja yhteisöllisesti.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Uni on välttämätöntä elämälle ja terveydelle. Hyvä uni auttaa ylläpitämään fyysistä ja henkistä hyvinvointia, parantaa muistia ja keskittymiskykyä sekä vähentää stressiä. Noudatamme hoivakodissa säännöllisiä nukkumaanmenoajoja ja rauhoittavia iltarutiineja, kuitenkin täysin asukas huomioiden. Hoitohenkilökuntamme auttaa unen tukemisessa. He voivat auttaa luomaan rauhallisen ympäristön ja varmistaa, että asukkaat saavat tarvittaessa apua nukkumiseen liittyvissä

ongelmissa. Esimerkiksi kuvaamme asukkaan oman vuorokausi-rytmin, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.

- Lääkehoito:

Hoivakodissamme on selkeä lääkehoitosuunnitelma, joka kuvaa yksikön lääkehoidon käytännöt, työnjaon, osaamisvaatimukset ja -varmistukset. Suunnitelma auttaa varmistamaan, että lääkehoito toteutetaan turvallisesti ja tehokkaasti. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkehoidosta vastaavat ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöt, kuten sairaanhoitajat ja lääkärit sekä nimikesuojatut sosiaali- ja terveyden huollon ammattihenkilöt lähihoitajat. Henkilökunta tarkistaa, että oikea potilas saa oikean lääkkeen, oikeaan aikaan ja oikealla annostuksella. Lääkkeet säilytetään turvallisesti ja asianmukaisesti. Meidän hoivakodissa on tärkeää, että lääkkeet jaetaan tarkasti ja että lääkityspoikkeamat kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti. Lääkehoidon vaikutuksia seurataan säännöllisesti. Tämä tarkoittaa, että henkilökunta huomio ja tarkkailee asukkaiden vointia ja raportoi mahdollisista haittavaikutuksista tai muutoksista sairaanhoitajalle. Lääkityksen kokonaisarviointi yhdessä farmaseutin ja lääkärin kanssa tehdään kerran vuodessa alkuvuodesta. Hoitohenkilökunta saa säännöllistä koulutusta lääkehoidosta ja sen turvallisesta toteuttamisesta. Tämä auttaa varmistamaan, että heillä on ajantasaiset tiedot ja taidot lääkehoidon toteuttamiseen. Huomioimme lisäksi, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Lääkkeet säilytämme turvallisesti asukkaiden ulottumattomissa.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Hoivakodissa asukkaiden asiointitarpeet, kuten pankkiasiat, postin lähettäminen ja vastaanottaminen sekä ostokset, hoidetaan usein omaisten tai edunvalvojan avustuksella. Hoitohenkilökunta avustaa kauppa-asioissa tarvittaessa, mikäli läheiset eivät niitä pysty hoitamaan.. Meidän hoivakodissa asukkaat saavat tarvitsemansa terveystarvikkeet, kuten lääkärin ja sairaanhoitajan palvelut, suoraan hoivakodissa. Tämä voi sisältää säännölliset terveystarkastukset, lääkityksen seurannan ja tarvittaessa erikoislääkärin konsultaatiot tarvittaessa. Hoitohenkilökunta auttaa sosiaalipalveluissa, kuten tukien hakemisessa, taksin tilaamisessa ym. asukkaita. Hoitopalaverissa läheisten ja asukkaan kanssa otamme selvää kuka huolehtii raha-asioista lisäksi selvitämme kuinka usein asukas on tottunut käyttämään kampaamopalveluita, jalkahoitopalveluita ym.

- Kuolema:

Kuolema hoivakodissa on herkkä ja tärkeä aihe, joka vaatii huolellista ja kunnioittavaa käsittelyä. Hoivakodissamme tarjotaan saattohoitoa, joka keskittyy kuolevan potilaan ja hänen läheistensä tukemiseen. Saattohoito pyrkii lievittämään kärsimystä ja parantamaan elämänlaatua elämän loppuvaiheessa. Tämä voi sisältää kivunhoitoa, henkistä tukea ja apua käytännön asioissa. Hoitohenkilökunnan tehtävänä on tarjota tukea ja hoivaa kuolevalle asukkaalle sekä hänen perheelleen. Otamme selvää asukkaan ja omaisten tarpeista ja toiveista keskustelemalla hyvissä ajoin mahdollisesta hoitotahdosta ja tarjoamme mahdollisuuden rauhalliseen ja arvokkaaseen kuolemaan. Rauhallinen ja kodinomainen ympäristö voi helpottaa kuolevan asukkaan oloa ja tarjota läheisille mahdollisuuden viettää aikaa yhdessä. Hoivakodissamme järjestetään tarvittaessa yksityisiä tiloja, joissa perhe voi olla yhdessä rauhassa. Usein tämä on asukkaan oma asunto. Monille ihmisille henkinen ja hengellinen tuki on tärkeää elämän loppuvaiheessa. Hoivakodissamme voidaan tarjota mahdollisuus keskusteluihin, rukouksiin ja muihin hengellisiin rituaaleihin asukkaan toiveiden mukaisesti. Kuoleman jälkeen hoivakodin henkilökunta tarjoaa tukea omaisille surutyössä. Tämä sisältää usein keskustelua ja yhdessä muistelua. On tärkeää huomioida, että muistisairaat ja muut pitkäaikaissairaat asukkaat kohdataan yksilöinä loppuun asti. Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet hoitotahtoon sekä voimavara- ja hoitosuunnitelmaan. Esimerkiksi mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa, haluaako asukas loppuvaiheessa hengellistä tukea.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa.

Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä säätelee lainsäädäntö, ja niitä saa käyttää vain laissa säädetyissä tilanteissa. Henkilökunnan tuntee ja noudattaa näitä säädöksiä ja ohjeistuksia tarkasti. Kodissamme noudatetaan rajoittamisen ohjetta jossa lääkäri tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä. Rajoittamispäätöksen jatkoa tarkastellaan vähintään 3 kk välein yhdessä lääkärin kanssa. Hoitohenkilökunnan saa asianmukaista koulutusta rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Tämä auttaa varmistamaan, että rajoitustoimenpiteitä käytetään oikein ja että asukkaiden oikeuksia kunnioitetaan. Omaisia informoidaan rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Laitalupa
Hygieniahaalari
Haaravyö

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Hoivakodissamme kerätään asiakaspalautetta jatkuvasti, sekä lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyt kahdesti vuodessa. Henkilökuntamme keskustelee asiakkaiden ja omaisten kanssa, josta hoitohenkilökunta keskustelee omista viikkopalavereissa. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai läheisteniltoissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatua palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 68 19 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 57 14 vastaajaa

-

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen pääkirjaamo
Postiosoite: PL 39, 13101 Hämeenlinna
Käyntiosoite: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna
Sähköpostiosoite: omahame(at)omahame.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Kirsi Heikkilä kirsi.heikkila@attendo.fi 0444941530

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin tiina.ketola-macklin@omahame.fi Kirsi Vilpa kirsi.vilpa@omahame.fi
Potilasvastaavien puhelinnumero 03-6293204
Sosiaalivastaava Satu Loippo satu.loippo@omahame.fi Sosiaalivastaavan puhelinnumero 03-629 3210

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 AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ Kyllä

☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka huolehtii asukkaan yksilöllisestä hoidon suunnittelusta yhteistyössä työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Kuuden kuukauden välein tehtävällä RAI-arvioinnilla on suuri merkitys yksilöllisessä hoidon suunnittelussa.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen: Säännölliset jumpat asukkailla x 2 viikossa, osallistuminen oman toimintakyvyn mukaan. Yksilöllisistä fysioterapioita asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Kuntouttavalla työotteella tuemme asukkaan omatoimisuutta päivittäisissä toiminnoissa. Hoitajan tuki ja ohjaus on muistisairaiden asukkaiden kanssa tärkeä fyysisen toimintakyvyn edistäjä. Kannustamme liikkumaan yhteisissä tiloissa ja ulkoilemme asukkaiden kanssa. 58% asukkaista suoriutuu arjestaan pääasiassa pienin avuin ja ohjauksen turvin. Asukkaita, joiden liikuntakyky on jo huono, nostetaan istumaan tuoliin asukkaan oman jaksamisen mukaan. Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 7,0, joka on koko vaan keskiarvoa 21,3% parempi tulos. Tulos kuvaa nimenomaan hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta arjessa. Kaikilla asukkailla on yksilöllinen fysioterapeuttinen kuntoutussuunnitelma. Ryhmäliikunta lisää yhteisöllisyyttä kun taas yksilöllisessä ohjauksessa keskitymme asukkaan tarpeisiin.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: Hoivakotimme asukkaista 32% on enemmän kuin keskivaikea kognition heikkeneminen, joka otetaan huomioon aktiviteetteja suunniteltaessa. Hoitohenkilökunta tukee asukkaita elämänhallinnallisissa asioissa pitäen omaiset tietoisina asukkaiden voinnista. Tarjoamme omaisille tukea esimerkiksi tukien hakemisessa, lääkärinlausuntojen pyytämässä ja hakemuksissa Digi- ja väestövirastoon. Hoivakodissamme on laatu- ja vaikuttavuusmittariston perusteella koko maan keskiarvoon nähden 14,9% vähemmän masentuneisuutta. Annamme asukkaille aikaa yksilöllisesti ja yhteisönä.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen: Edistämme sosiaalista toimintakykyä osallistamalla asukkaita hoivakodissa järjestettäviin tilaisuuksiin. Haluamme asukkaidemme olevan osa yhteisöä. Järjestämme niin yksilöllisiä syntymäpäiväjuhlia kuin isompia koko hoivakodin juhlia. Läheisten merkitys asukkaidemme elämässä on suuri ja olemmekin aktiivisesti yhteydessä läheisiin ja mahdollistamme myös asukkaiden yhteydenpidon läheisien kanssa. Kahdesti vuodessa järjestämme läheisten illan, johon kutsumme asukkaidemme rakkaimpia. Meillä ei ole varsinaisesti vierailuajkoja, joten läheiset ovat meille tervetulleita. Loppuvaiheen saattohoidossa läheiset saavat yöpyä asukkaan vierellä. Meillä on myös valmiudet ottaa yhteyttä läheisiin Teamsillä ja videopuhelulla. Sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä kehitämme koko ajan työyhteisössä. Virikeohjausta ryhmätuokiossa päivittäin sekä asukashetket omien asukkaidemme kanssa.

Kognitiivinen toimintakyvyn edistäminen: Luomme kotia vastaavan ympäristön, jossa on sopivasti arkiliikuntaa, hyvää terveellistä ruokaa, säännöllinen päivärytmi, mahdollisuus tavata ystäviä ja sukulaisia, riittävästi unta ja vastapainoksi virikkeitä (pelejä, leikkejä, palapelejä, maalausta ym.). Koko työyhteisö osallistuu kodinomaisen ympäristön ja tunnelman luomiseen ja ottaa jokaisen asukkaan omat kiinnostuksen kohteet huomioon.

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

Asukkaalle tarjotaan yksilöllistä ja yhteisöllistä toimintaa arkisin. Viikonpäiville on suunniteltu erilaista tekemistä johon jokainen asukas voi halutessaan osallistua omat voimavarat huomioiden. Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä yhteisessä ruokailutilassa, joka viikko käydään tulevan viikon tulevia tapahtumia yhdessä läpi. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Fysioterapeuttien ohjaamat yhteiset tuolijummat ovat kaksi kertaa viikossa. Kodistamme löytyy myös paljon erilaisia lautapelejä joita voidaan pelata yhdessä

tai yksin asukkaan kanssa. Musiikki vierailijoista saamme aina ajoittain nauttia. Kodistamme löytyy piano jota hoitajat soittavat ja laulavat asukkaille ja asukkaiden kanssa. Jokainen asukas pääsee halutessaan ulkoilemaan hoitajan avustuksella, Rengon eläkeläisliiton vapaaehtoiset käyvät meillä ulkoiluttamassa asukkaita yhdessä hoitajien kanssa. Takapihamme on turvallinen ulkoilla apuvälineidenkin kanssa, pihamme on aidattu ja siellä ulkoilu onnistuu ympäri vuoden. Takapihalta avautuu kaunis maalaismaisema Rengon kirkolle. Pihalta löytyy kasvihuone jossa voimme kasvattaa omia vihanneksia ja asukkaat voivat halutessaan osallistua puutarhan ja kasvihuoneen hoitoon. Pihalla paistuu myös makkarat ja letut, varsinkin kesäaikaan vietämme paljon aikaa pihalla.

Asiakastytytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ravitsemuksella on merkittävä rooli kognitiivisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja parantamisessa. Tässä muutamia keskeisiä ravitsemusvinkkejä, jotka voivat edistää aivojen terveyttä. Olemme erityisesti kiinnittäneet huomiota asukkaidemme ravitsemukseen viimeisen vuoden aikana ja olemme saaneet hyviä tuloksia. MNA-arviointien tulokset ovat parantuneet ja lisäksi yhteistyömme valmistuskeittiön kanssa on parantanut tarjottavan ruuan laatua. Meidän hoivakodissa on satelliittikeittiö, jossa työskentelee yksi tukityöntekijä. Aamupalan puuron hauduttaa yöhoitaja ja laittaa esille asukkaita varten. Lounas ja päivällinen tulee Päivärinteen valmistuskeittiöltä kylmävalmisteena, joka lämmitetään tarjoilua edeltävästi meidän omissa uuneissa. Ruoka tuodaan maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Vastaanotettaessa ruoka tarkistetaan ja kylmäsäilytetään hoivakotimme kylmiöissä. Meira Nova toimii meidän maitotuotteiden, leikkeleiden, juustojen, leipien ym. toimittajana. Meillä on ruokalinjasto, jossa on lämpö- ja kylmähaude ja asiakkailta on myös itse mahdollisuus ottaa ruokaa linjastolta hoitajien ohjaamana. Tarjoamme pääsääntöisesti samaa ruokaa myös sosemaisille mukaanlukien pulla- ja leipäsoseen.

Ateria-ajat : Aamupala klo 7:30-9:30, lounas klo 11:30-13:30, päiväkahvi klo 14:00, päivällinen klo 16-17 ja iltapala klo 19:00-20:00. Ateria-ajoissa on liukumaa, joka auttaa asukkaiden yksilöllisen päivärytmin suunnittelussa.

Seuraamme ruokailutilannetta ja avustamme tarvittaessa. Mikäli asukkaan itsenäinen ruokailu tai ruokahalu muuttuu, niin muutamme asukkaan ravitsemussuunnitelmaa. Kiinnitämme huomiota asukkaiden ravitsemukseen ja arvioimme sitä MNA-mittarilla säännöllisesti. Rikastamme tarvittaessa ruokaa asukkailla, joilla on huono ravintoaineiden imeytyvyys. Seuraamme ravitsemusta myös verikokein vuosikontrollien yhteydessä. Kirjaamme päivittäiskirjauksissa ravitsemuksesta, mikäli siinä on seurattavaa ja haasteita.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

12.08.2024 / 75% työntekijöistä on jo lukenut omavalvontasuunnitelman

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Hyödynnämme MNA-tuloksia asukastasolla suunniteltaessa yksilöllisiä voimavara- ja hoivasuunnitelmia. Lisäksi hyödynnämme laatu- ja vaikuttavuus mittariston Ravitsemus-mittaria koko hoivakodin ruokahuollon suunnittelussa. Viimeisen tulos ravitsemusmittarista oli 8,9, kun koko maan vastaava arvo on 8,4.

Esimerkkiteksti: Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on xx. Tulos alittaa/ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon 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. Kodillamme on valittu hygienia vastaava joka käy säännöllisesti koulutuksissa ja on yhteydessä Oma-Hämeen hygieniavastaavaan ja saa ajantasaisen tiedon ja ohjauksen sieltä kotiimme tuotavaksi.

Miten hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 03.01.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniayhdyshenkilö kouluttaa, ohjaa ja ottaa selvää hygieniaoheisiin liittyvistä asioista.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asuinhuoneiden siivous kuuluu tukityöntekijälle. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja tarvittaessa. Siivouksessa noudatetaan sekä Hyvinvointialue OmaHämeen että Attendon omia ohjeistuksia. WC-tilat tarkistetaan ja tarvittaessa pestään päivittäin.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen siivous hoidetaan kerran viikossa, lisäksi pintojen ja ovenkahvojen puhdistukseen kiinnitetään paljon huomiota. Yleisten tilojen lattiat lakaistaan päivittäin ja konepestään vähintään kahdesti viikossa. Hoivakodissa on suunnitelma harvemmin tehtävien siivoustöiden hoitamiseksi.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kodissamme on isot teollisuuskoneet joilla pesemme kaiken asukaspyykin itse talossa. Jokaisella asukkaalla on oma nimetty pyykkipussi jossa pyykit pestään. Pyykit pestään asukaskohtaisesti. Liinavaatteet ja siivousliinat pestään erillisillä koneilla. Henkilökunnan työvaatteet pestään päivän viimeisenä puhdistetulla ja desinfioidulla koneella. Pesutuvasta löytyy myös kuivausrummut, joita käytämme asukkaiden sekä liinavaatteiden kuivaukseen.

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

Henkilökunnan koulutus ja perehdytys yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti on tärkeää, jotta varmistetaan hygienia ja turvallisuus. Tässä on muutamia keskeisiä kohtia, jotka yleensä sisältävät perehdytykseen:

Hygieniaohteet: Henkilökunta perehdytetään käsihygieniaan, suojakäsineiden käyttöön ja muiden suojavarusteiden oikeaan käyttöön. Tämä sisältää myös ohjeet siitä, miten käsitellään puhdasta ja likaista pyykkiä erikseen, jotta vältetään ristikontaminaatio.

Pyykkihuollon standardit: Koulutuksessa käydään läpi pyykin lajittelu, pesulämpötilat ja pesuaineiden käyttö. Esimerkiksi pyykin pesulämpötilan tulee olla riittävän korkea (60-90 astetta) mikro-organismien tuhoamiseksi, mutta pitää ottaa huomioon että asukaspyykissä on mukana villavaatteita jotka eivät kestä korkeita pesulämpötiloja.

Siivousmenetelmät: Henkilökunta opetetaan käyttämään oikeita siivousmenetelmiä ja -välineitä eri tilojen puhdistamiseen. Tämä sisältää myös siivousvälineiden huollon ja säilytyksen.

Tekstiilien käsittely: Henkilökunta perehdytetään tekstiilien hoito-ohjemerkintöjen tulkintaa ja noudattamista, jotta varmistetaan tekstiilien pitkäikäisyys ja turvallisuus. Myös opastavia ohjeita löytyy pyykkituvasta.

Turvallisuusohjeet: Henkilökunta saa ohjeet turvallisesta työskentelystä, kuten oikeista nostotekniikoista ja kemikaalien käsittelystä, jotta vältetään työtapaturmat. Pesukoneiden käyttöön perehdytetään.

Säännöllinen päivityskoulutus: Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti päivityskoulutuksia, jotta he pysyvät ajan tasalla uusista ohjeista ja standardeista sekä parhaista käytännöistä. Puhtaanapidosta löytyy oma kansio ohjeineen, jota päivitetään säännöllisesti. VALOsta löytyy lisäksi ajantasaiset ohjeet. Mahdollisuus myös vertaisperehdytykseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kotimme hygieniavastaava on Minna Haveri

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Käsienpesupisteiltä löytyy käsihuuhdeannostelijoita, näitä löytyy myös ryhmäkotien käytäviltä, asukkaiden WC-tiloista sekä ulko-ovilta. Nämä annostelija myös vieraiden käytössä.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystalouden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Osalla asukkaista on tehty suunhoidonsuunnitelma, jonka mukaan varaamme aikoja hammashoitolaan.

Kiireetön sairaanhoito:

Meillä palvelee Terveystalon vastuulääkäripalvelu viikottain arkena (ma-pe) klo 8–16. Lääkärinkierrot ovat sovittu toteutettavaksi kerran viikossa tiistaisin klo 9. Pääsääntöisesti lääkärinkiertoon osallistuu vuorossa oleva sairaanhoitaja. Kerran kuukaudessa pyritään toteuttamaan lähikiertona vuosikontrollit (3–4 asukasta) sekä tulotarkastukset. Akuutit asiat, jotka eivät voi odottaa lääkärinkiertoa, joko soittamalla, tekstiviestinä soittopyyntö tai viestinä Life Caren kautta. Hän vastaa kokonaislääkehoidosta yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkärin sijaistukset tulevat hyvissä ajoin sairaanhoitajien sähköpostiin.

Kiireellinen sairaanhoito:

Gerbiili toimii liikkuvana kotisairaalana Kanta-Hämeen alueella 24/7. Mikäli asukkaan vointi tarvitsee akuuttia hoidon aloitusta tai hoitaja hoitajan antamaa ohjausta, neuvontaa, ammatillista tukea. Gerbiili pystyy aktivoimaan kotisairaalan. Soitto mikäli vointi tarvitsisi soittoa 112.

Meillä palvelee takapäivystyslääkäri akuuteissa tilanteissa klo 24/7 mikäli oma lääkäri on estynyt hoitamaan

asiaa. Kuitenkin asioita on tarkoitus ensisijaisesti hoitaa vastuulääkärin kanssa. Tämä linja lähinnä iltaisin ja viikonloppuisin. Ohje toimiston seinällä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Kodillamme on laadittu äkillisten tai ennalta-arvaamattomien kuolemien varalle ohje joka löytyy yksikön vastuuhoitajan kansiossa.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kodillamme seurataan asukkaista vitaaleja lääkärin ohjeiden mukaisesti tihennettynä, muuten perus RR, paino ja Vs seurannat otetaan 1 x kk. Sairaanhoitaja seuraa mittausten toteutumista ja voi ohjata tihentämään jos arvoissa on jotakin poikkeavaa. Verikokeet pystymme ottamaan hoitokodilla ja otamme verikokeita aina lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Sairaanhoitaja on yhteydessä koetuloksista lääkäriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiiminvetäjä sairaanhoitaja Anu Salomaa ja sairaanhoitaja Sanna Mustaniemi

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Hoivakodin viranomaiskansiossa sekä lääkehoidon kansiossa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 03.01.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Lääkäri Tuomas Kangastalo, johtaja (sairaanhoitaja) Kirsi Heikkilä ja tiiminvetäjä sairaanhoitaja Anu Salomaa

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista

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:	30.08.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	6.10.2023, 22.04.2024, 25.04.2024, 11.04.2025
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	10.07.2023
Palotarkastus on toteutunut:	24.02.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 tt/asukas 1.1.2025 alkaen
- Kodin esihenkilö on Kirsi Heikkilä joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja- kättilö
- Kodillamme on 30asukaspaikkaa

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
 - 1 sairaanhoitajaa
 - 5 vakituista lähihoitajaa
 - 4 Lähihoitaja Oppisopimusopiskelijaa
 - 1 fysioterapeutti 2 kertaa viikossa, yhteensä 16 h
 - 4 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
 - keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä TAI välillistä työtä voi kertyä 0-10 %
- Kodissamme toimii kaksi hoitoapulaista jotka vastaavat kotimme välillisestä työstä. He vastaavat satelliitti keittiössämme ruoan lämmittämisestä, esille panosta ja elintarvikkeiden tilaamisesta.
- Kotimme siivouksesta huolehtii siistijä.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja klo 7-15 Välittömässä työssä 2/3 työajasta ja 1/3 hallintoa
- Sairaanhoitaja klo 7-15 välittömässä hoitotyössä
- Hoitajia kuusi klo 7-13 välittömässä työssä
- Hoitajia yksitoista klo 13-15 välittömässä työssä aamuvuoro- ja iltavuoro 2 tuntia päällekkäin
- Hoitajia viisi, klo 15–21 välittömässä hoitotyössä

- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönohitoityö)
Lääkevastuullinen hoitaja klo 14-21 välittömässä hoitotyössä
- Hoitoapulainen klo 10-17.40 (välillinen hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)
- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.30 (välitönohitoityö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönohitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Arkisin kotimme sijaishankinnoista vastaa hoivakodin johtaja ja tiiminvetäjä. Iltaisin ja viikonloppuisin sijaishankinnoista vastaa vuorossa oleva vuorovastaava joka nimetään jokaiseen työvuoroon. Kodissamme on ollut vakiintuneet työntekijät jotka tekevät meille vuoroja äkillisissä tarpeissa. Lisäksi meillä on käytössä Attendo Oma keikkalaisia joita pystymme varaamaan myös äkillisiin puutoksiin ja tarvittaessa kiinnittämään useammaksi päiväksi jos tarvetta ilmenee.

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

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

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Kodissamme työskentelee työntekijöitä jotka ovat kotimaassaan suorittaneet sairaanhoitajan tutkinnon. Meillä on hyvät perehdytysmateriaalit joilla pääsemme alusta saakka perehdyttämään uudet työntekijämme kotiimme ja toimintatapoihimme. Työntekijöille nimetään vastuu ohjaajat, mutta kaikki vuorossa olevat perehdyttävät ja auttavat uusia työntekijöitämme. Kansainvälisille työntekijöille tehdään kielitestejä, joilla pystymme aktiivisesti seuraamaan suomen kielen kehittymistä. Heillä on mahdollisuus osallistua sekä koulun, että työpaikan kautta erilaisille suomen kielen kursseille. Heille ohjataan suomenkieltä tukevat

materiaalit. Tarvittaessa kerro, miten mahdollisia työntekijöiden kielihaasteita kehitetään? Esim.: varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistuen 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 Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 30.01.2025

Työpaikkaselvitys Kevät 2025

Tilojen käyttöönottotarkastus

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 varauloskäyntien 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

Kotimme on valmistunut ja otettu käyttöön vuonna 2019. Tilamme on yksikerroksinen ja meillä on 30 asukashuoneistoa. Huoneita on 16 m 15 kpl ja 26 m 15 kpl. Kotimme sisääntuloaulasta avautuu kotimme yhteiset tilat joissa asukkaat voivat viettää aikaa. Yhteisistä tiloista lähtee kaksi erillistä käytävää eri puolella taloa joissa molemmissa sijaitsee asuntoja 15 kpl.

Kaikilla asukkailla on esteettömät huoneet jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on valmiina moottorisänky, yöpöytä, verhot ja liinavaatteet sekä pyyhkeet. Halutessaan saa omat pyyhkeet ja liinavaatteet tuoda mukanaan. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc- ja suihkutila.

Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen vuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa.

Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Kodissamme on kaksi olohuone/oleskelutilaa joissa sohva- sekä nojatuolit ja voi katsella televisiota. Kotimme keskellä on keittiö ja linjasto jossa kaikki ruokamme on tarjolla.

Olohuoneesta on pääsy katetulle terassille josta alkaa takapiha-alue. Takapihamme on esteetön liikkua kaikilla apuvälineillä ja turvallinen ulkoilla. Piha on aidattu. Kodistamme löytyy tilava sauna sekä pesuhuone johon asukkaan on mahdollista mennä myös suihkutuolilla tai pesulaverilla.

Kotimme suurin osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asukas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn laskiessa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme erikokoiset huoneistot.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

Lääkehuoneessamme on tallentava kameravalvonta sekä kulunvalvonta.

Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailijoita varten.

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

Asukkaidemme käytössä on 9solution hälytysjärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on hälytinranneke josta hälytykset tulevat suoraan hoitajien Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. 9solution lähettää uuden rannekkeen kun ensimmäinen paristohälytys tulee rannekkeesta. Kodissamme on nimetty vastuu henkilö joka seuraa hälytinlaitteiden ajantasaista vaihtumista

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Hälytinjärjestelmästä vastaa 9solutions.

Yhteystiedot: Elektroniikkatie 2, 90590 Oulu

Puhelinvaihe: +358 20 752 9050

Asiakastuki 24/7: +358 20 7529055

9 Solutions vastaavat kodissamme johtaja Kirsi Heikkilä ja lähihoitaja Taija Yli-Paappala

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeet ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveysdenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointitietojen rekisteriin kirjaamme terveysdenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietojen sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysdenhuollon laitteiden laiterakisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveysdenhuollon laitteidemme kuten hoivasänky, nosturi ja istumavaaka ja pesulaverin ja seisomanojanostimen tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

IDR:n avulla hallinnoidaan kaikkia terveydenhuollon laitteita ja huollot tapahtuvat ajantasaisesti.

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 tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Meillä on käytössä Hilikka- mobiili jolloin kirjaaminen on myös mahdollista ajantasaisesti tehdä asukashuoneessa. Päivittäinen kirjaaminen tehdään kuitenkin viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan 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 toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon 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: 18.09.2024

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Laadukas hoitotyö Yhteisölliset ja toiminnalliset hetket. Asukkaan hyvän loppuelämän turvaaminen	Tiivis ja aktiivinen yhteydenpito omaisiin	Henkilöstön hyvinvoinnin ylläpito. Henkilöstön tyytyväisyyden ylläpito Henkilöstön pysyvyys
TOIMENPITEET	Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasainen päivittäminen	Omahoitajuuden vahvistaminen ja aktivointi.	Selkeä ja ajantasainen tiedottaminen. Työhyvinvointipäivät Tiimityön vahvistaminen
AIKATAULU	Koko vuosi	Koko vuosi	Koko vuosi
VASTUUTUS	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Kesäkuu -25	Kesäkuu -25	Kesäkuu -25
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Asukkaan rauhallista kohtaamista ja ajan antamista kehitetty työn organisoinnilla ja moduuli työskentelyllä	Omahoitajuuden vahvistaminen ja tiivis yhteydenpito omaisiin. Hoitopalaverit säännöllisesti ja tarvittaessa.	Palautteen antamiseen ja avoimeen keskusteluun kiinnitetty huomiota. Hoitotiimin yhteishengen vahvistaminen ja yhteisten tavoitteiden asettaminen

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan tuloprosessi ja muuton esivalmistelu	Uuden asukkaan lääkehoito	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvä riski= Muistisairauteen liittyvä asukkaan väkivaltainen käytös
T	Olemassa	Mahdollinen	mahdollinen
S	Vähäinen	haitallinen	haitallinen
R	Vähäinen	kohtalainen	kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio	uuden asukkaan ilmoitusvaiheessa pyydetään mahdollisimman tarkat tiedot.	Uuden asukkaan lääkelistat eivät ajantasaisia hoivakotiin tullessa.	Asukkaan rauhallinen kohtaaminen. Levottoman ja vaeltavan asukkaan huomiointi ja jatkuva ohjaaminen. Pidetään päivärytmiä yllä Tunnetaan asukkaat ja ennakoidaan tilanteet joissa asukas saattaa hermostua. Tiedotetaan tiimiä aina kenen asukkaan luokse ollaan menossa.
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 25
Vastuuhenkilö	Johtaja Tiiminvetäjä Sairaanhoitaja	Tiiminvetäjä Sairaanhoitaja	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Palveluohjauksesta pyydetty omaisten yhteystiedot ja lähettävän tahon tiedot. Lähettävään tahoon yhteys ja tietoa kerätty uudesta asukkaasta jo ennen muuttoa.	Lääkehoito suoritetaan rauhassa, perehdytykseen panostettu ja lääkepoikkeamat vähentyneet. Lääkepoikkeamia nousee uuden asukkaan	Aktiivinen puhuminen työyhteisössä ja keinojen jakaminen jolla asukkaiden päivärytmi pysyy yllä ja tasaisena. Tehdään siirtotilanteista mahdollisimman helppoja asukkaalle.

		muuttaessa kun ajantasaista lääkelistaa ei ole tullut asukkaan mukana.	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Uusien asukkaiden hoito- ja lääkitystiedot olleet kattavia, ei asukasturvallisuusriski enää.	Lääkehoitoon saatu tarkkuutta jakamalla käytäväkohtaisesti lääkevastuu hoitajille. Lääkepoikkeamien avulla kehitetty turvallista lääkehoitoa hoivakodissa.	Kaatumiset olleet yksittäisiä ei ennakoitavissa. Apuvälineet kunnossa ja asukkailla asianmukaiset sisäkengät

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työasennot ja niiden staattisuus		
T	T		
S	2		
R	2		
Toimenpide ja kustannusarvio	Ergonomia koulutukset säännöllisesti. Kinestetiikka koulutus		
Aikataulu	Ergonomia jatkuvaa Kinestetiikka kevät ja syksy		
Vastuuhenkilö	Esihenkilö+ Fysioterapeutti		
VÄLIARVIOINTI	Kinestetiikka koulutus kevät 24 ja syksy 24 Fysioterapeutti pitänyt ergonomia koulutuksia		
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tänä vuonna uutena henkilökunta käynyt kevät+ syksyllä kinestetiikka koulutuksissa ja fysioterapeutti pitänyt ergonomia koulutuksia	Työvoimapula ja työn keskeytys v.23 = Henkilöstötilanne vakaa vuonna 24 ja työrauha saatu työn organisoinnilla v.24	Huoneissa ahdasta ja lattialla tavaraa v.23 = Huoneet siistitty ja tavarat poistettu lattioilta, koko talo liinattu vuonna 24

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- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	68
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	57
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Elämänlaatu 6.2 kansallisen keskiarvon yläpuolella Vähäinen masentuneisuus ja osallisuus olleet tässä osiossa 7,4 ja 7,1	Elämänlaatu pysynyt ennallaan 6.2
Sisäinen auditointi		Itsearviointi tehdään 2 kertaa vuodessa	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		-kaikki kunnossa 53 % -kehityskohde 14 % -poikkeama 35 %	-
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamia yhteensä 15 kpl. Lääkehoidon poikkeamissa nousee erillisenä aikana jaettavat lääkkeet. hoitajien puhelimiin lisätty muistutus erillisistä	Lääkepoikkeamia 10 kpl Lääkepoikkeamia tehty asukkaalle annettu lääke, mutta asukas sen sylkäissyt annon jälkeen lattialle tai muualle. poikkeamia käsitelty ja lääkkeen antamisessa

		lääkkeiden annostelu ajankohdista	korostettu huolellisuutta ja valvotaan että asukas ottaa lääkkeen
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100 %	100%

	Tavoitetaso	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	50
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	50
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Elämänlaatu 6,0 Osallisuus ja vähäinen masentuneisuus pysyneet ennallaan. Harrasteisiin osallistuminen laskenut.	Elämänlaatu 6,1 Osallisuus edelleen noussut sekä vähäinen masentuneisuus. harrasteisiin osallistumisessa edelleen laskua.
Sisäinen auditointi		28.08.2024 Auditoidijan kommentti: Välittyy tunne, että hienosti viety talon asioita eteenpäin, hyvää työtä tehty pyrkien luomaan toimivaa ja hyvinvoivaa yksikköä.	Auditointi tehty kvartaali kolmessa.
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		kaikki kunnossa 53% kehityskohde 14 % poikkeama 34 %	

Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamia raportoitu 6 kpl. Annosjakelussa virhe, lääkelistan päivitys tai ajantasaisen lääkelistan puuttuminen asukkaan tullessa hoivakotiin.	Lääkepoikkeamia raportoitu 6 kpl. Uusien asukkaiden lääkelistat ei ajantasaisia.
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajantasaisuus	95%	100 %	100%

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Hämeenlinna 14.04.2025

Allekirjoitus

Kirsi Heikkilä