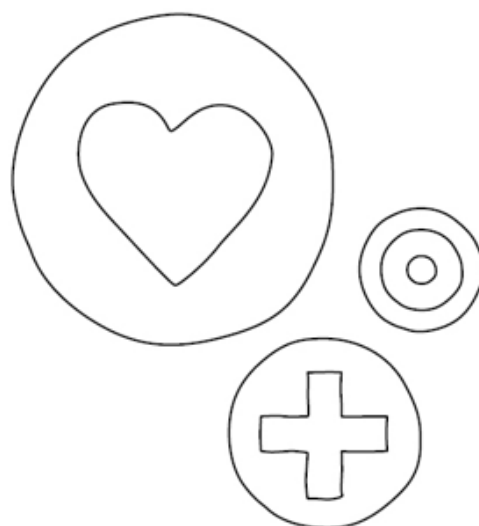




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Jokikoto Oy

Y-tunnus 2214447-8

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi HARJAVALTA

Attendo-koti

Nimi Jokikoto

Katuosoite Siltalanranta 3

Postinumero 29200

Postitoimipaikka HARJAVALTA

Esihenkilö Satu Liikala

Puhelin 0444942286

Sähköposti satu.liikala@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, ympärivuorokautinen palveluasuminen 16 paikkaa ja yhteisöllinen asuminen 13 paikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

17.12.2024

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat 16 asiakaspaikkaa yhteisöllinen asuminen 13 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekki, Rauman Keskusapteekki
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy
- Jätehuolto: KUMKO Recycling Oy, Tietosuojajätteet: L&T, Paperinkierrätys: Veikko Lehti Oy
- Turvapalvelu: Turvapalvelu 100/KoVa Security Oy
- Liikunta- ja fysioterapiapalvelut, Terveyspankki Oy, Harjavalta
- Hoitajakutsujärjestelmät: HA Solutions Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Satu Liikala, satu.liikala@attendo.fi, 0444942286

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme eteistilassa.

Laadittu pvm. 27.12.2024

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

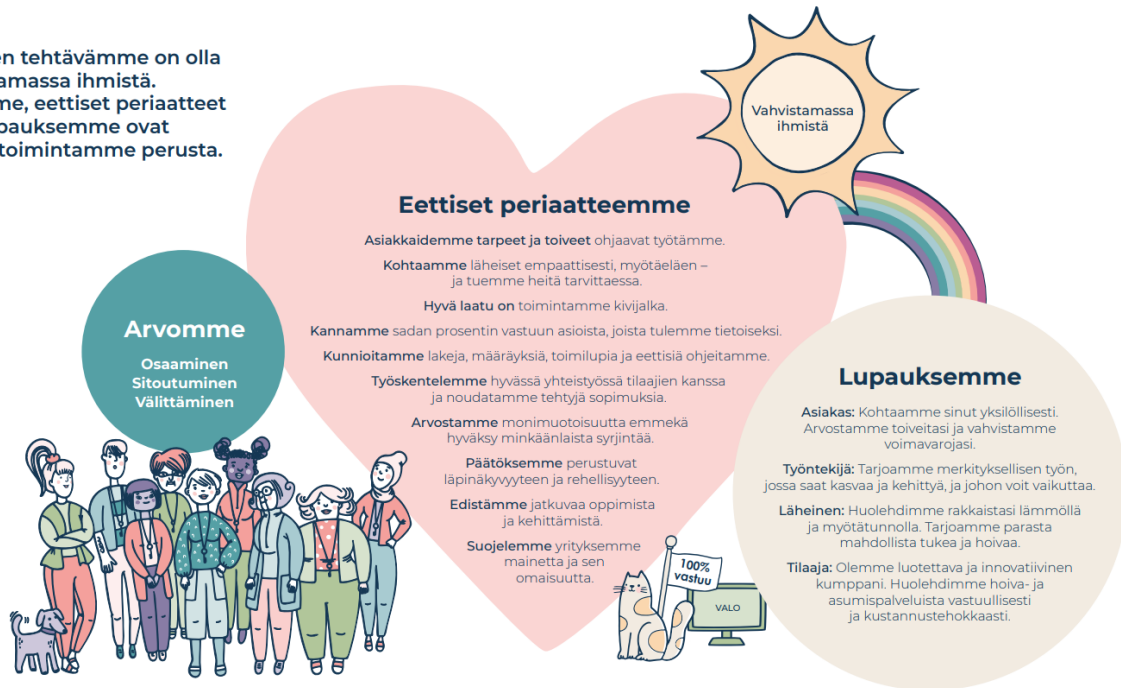
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: Attendo Jokikoto tarjoaa ympärivuorokautista- ja yhteisöllistä palveluasumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Jokikodossa on vahva ammatillinen mielenterveystyönohjaaminen mutta myös voimme vastata fyysisten sairauksien ja iän tuomien muutosten mukanaan tuomiin haasteisiin. Attendo Jokikoto on avoin ja esteetön koti, jossa jokaisella asiakkaalla on oma huone tilavalla kylpyhuoneella.

Jokikodossa asukasta avustetaan ja ohjataan hänen päivittäisissä toiminnoissaan, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta, ruokailun järjestämisestä, siivouksesta ja pyykinpesusta sekä lääkärin ohjeiden mukaisesta lääkehoidosta. Tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn laskiessa, edellä mainitut toimet tehdään puolesta. Asiakasta avustetaan ja ohjataan harjoittelemaan itsenäistä päätöksentekoa, raha- sekä muiden asioidensa hoitoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Asiakasta tuetaan vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen lähiyhteisössä ja laajemmin yhteiskunnassa. Ympäri vuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan omaan toimintaan ja elämänhallintaan tuetaan. Jokikodossa hyödynnetään suurella määrällä Rai:n CMH mittaristo pilotin tuloksia. Jokikoto kuuluu Attendo Rai-kehitystyön 2024 alkaneeseen pilottiin ja Jokikoto tulee olemaan osana Rai:n vaikuttavuuden tutkimusta.

Jokikodossa on ulko-ovi lukossa, koska suurin osa asiakkaista on muistamattomia psyykkisen tai fyysisen sairauden vuoksi. Ulko-ovi on lukittu turvallisuussyistä. Asiakkaalla on mahdollisuus aina halutessaan päästä ulos itsenäisesti, mikäli hän kykenee liikkumaan itsenäisesti yksikön ulkopuolella., muuten ohjaajan tai läheisen kanssa. Yksikön aidatulle pihalle johtava ovi ei ole lukittu.

Jokikodossa asuminen ja arki perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Asiakas on elämänsä keskiössä, jossa ohjaajat auttavat ja ohjaavat asukasta omatoimisuuteen ja oman elämän hallintaan. Kuntouttavalla työotteella tuemme asukkaiden kykyjä,

voimavaroja ja osallisuutta heidän pyrkiessään saavuttamaan omat tavoitteensa. Päämääränämme on asukkaan kokema hyvä ja turvallinen elämä.

Ympäri vuorokautinen hoiva tapahtuu yhteisöllisyyttä korostavan ruokasalin ja yhteisten tilojen ympärillä. Asiakkaalle tarjotaan hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön kodin henkilökunnalta viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakas saa jatkuvasti hoivaa, ohjausta, valvontaa ja huolenpitoa sekä ympäri vuorokautista tukea. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on yhteisöllistä asumista ja koulutettu henkilöstöä on paikalla ympäri vuorokautisesti. Välitöntä asiakastyötä tekevää henkilöstöä on vähintään 0,50 työntekijää asukasta kohti. Tämän lisäksi tukipalveluiden (ruokahuolto, siivous, kiinteistönhuolto) mitoitus on 0,1 työntekijää/asukas. Tavoitteena on asukkaan elämänlaadun ja toimintakyvyn paraneminen eli oman elämän haltuunotto ja sen mahdollisena seurauksena itsenäisempi asuminen ja eläminen.

Yhteisöllinen asuminen: Yhteisöllisen asumisen puolella on asukkaille yhteiset tilat omien asuinhuoneiden lisäksi, jossa on oma pieni keittiö esimerkiksi kahvin keittämistä varten. Ruokailu voi tapahtua myös tässä tilassa asiakkaan niin halutessa. Muuten ruokalu tapahtuu Jokikodon yhteisessä ruokasalissa. Yhteisöllisessä asumisessa asiakasta ohjataan hänen arjen toiminnoissaan, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta, ruokailuissa, siivouksessa ja pyykinpesussa sekä lääkärin ohjeiden mukaisessa lääkehoidossa. Asukasta ohjataan harjoittelemaan itsenäistä päätöksentekoa, raha-asoidensa ja muiden asioidensa hoitoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Asukasta aktivoidaan osallisuuteen ja osallistumaan erilaisiin toimintoihin asumisyksikön ulkopuolella. Asukasta tuetaan vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen lähiyhteisössä ja laajemmin yhteiskunnassa. Jokikodon ohjaajat huolehtivat asukkaan tarvitsemien lääkäripalveluiden ja muiden terveydenhoidon palveluiden saamisesta sekä varmistaa asukkaalle kuuluvien etuuksien saannin ellei asukkaalla ole edunvalvojaa.

Henkilöstöä on paikalla arkisin klo 7–21 ja viikonloppupäivinä 10–20. Kun henkilökuntaa ei ole paikalla, on järjestetty puhelinpäivystys. Puhelinsoitot ohjataan Jokikodon ympäri vuorokautisen hoivan puhelimeen. Tavoitteena on asukkaan elämänlaadun ja toimintakyvyn paraneminen eli oman elämän haltuunotto ja sen mahdollisena seurauksena itsenäisempi asuminen ja eläminen. Välitöntä asiakastyötä tekevää henkilöstöä on vähintään 0,30 työntekijää asiakasta kohti. Tämän lisäksi tukipalveluiden (ruokahuolto, siivous, kiinteistönhuolto) mitoitus on 0,1 työntekijää/asiakas.

Lisäksi huolehditaan, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tarvitsemansa lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut. Kuntoutuminen perustuu asiakaskohtaiseen suunnitelmaan kirjattuun tavoitteelliseen toimintaan. Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma päivitetään asukkaan tarpeen mukaan, se joka tapauksessa tarkistetaan vähintään kahdesti vuodessa. Tuotettavan palvelun on vahvistettava asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistettävä pystyvyyden kokemusten ja uusien yhteisöllisyyden kokemusten syntymistä.

Jokikodon palvelumuodoissa, nykyisessä tai mahdollisesti uudessa rakennuksessa hyödynnetään suuressa määrin Rai:n CMH mittaristo pilotin tuloksia. Jokikoto kuuluu Attendo Rai-kehitystyön 2024 akaneeseen pilottiryhmään ja Jokikoto tulee olemaan osana Rai:n vaikuttavuuden tutkimusta.

Kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa Jokikotoon hänelle luodaan toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisten läheisten/omaisten/laillisen edustajan kanssa yhteistyössä. Toteuttamissuunnitelman luomiseen voi halutessaan osallistua muunmuassa palvelupiiriin ohjanneen tahon edustaja. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään, arvioidaan ja täytetään aina asukkaan tilanteiden ja voinnin muuttuessa, kuitenkin vähintään 6kk:n välein. Toteuttamissuunnitelmaan kirjatut asiat edistävät asiakkaan hyvinvointia ja mielekkään arjen sujumista. Toteuttamissuunnitelma ohjaa asiakkaan hoitoa asiakkaan toivomaan suuntaan.

Jokikodossa käytettäviä hoitotyön menetelmiä ovat toipumisorientaatio, psykoedukaatio, yhteisöhoito ja NADA. Jokikodossa arkea siivittää taide, kulttuuri ja kädentaidot. Jokikodon seinillä on nähtävissä asukkaiden omaa taidetta ja kädentaidon näytteitä. Jokikodossa keskitytään taiteen ja kulttuurin kautta luomaan mielekästä arkea.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Jokikodon arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeus.

Jokikodossa kohdellaan asukkaita heidän omista tarpeistaan lähtien, huomioiden muunmuoassa tasa-arvoisen kohtelun. Ihmisarvon ja asiakkaan historian kunnioittaminen on meille tärkeää. Historiasta muodostuu asiakkaan persoonallisuus ja reagoitavat. Tuntemalla asukkaiden elämänhistoriaa, pystymme paremmin vastaamaan asukkaiden tarpeisiin. Pyrimme ottamaan huomioon asukkaiden toivomukset ja mielipiteet. Jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka toimii asiantuntijana asukkaan arjessa, sekä asukkaan puolesta puhujana silloin, kun hän ei siihen itse kykene. Kannustamme asukkaitamme omatoimisuuteen niin pitkään, kuin se on hänen vointinsa kannalta edukasta. Kuntouttavalla työotteella pyrimme asukkaan toimintakyvyn säilyttämiseen ja näiltä osin hyvän ja osallistuvan elämän kokemiseen. Motivoimme ja ohjaamme asukkaitamme myös kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja harrastuksiin sekä yhteyden pitoon läheisten ja ystävien kanssa.

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

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

Jokikodossa toimii nimetty asiakaskokemus-valmentaja (ASKO-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä tiiminvetäjän ja esihenkilön

kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen Jokikodon arkeen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää neljännesvuosittain valmennuksen työyhteisölle ja pitää kuukausipalavereissa yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Kvartaaleita on neljä vuodessa, Jokaiselle kvartaalikeskustelulle on määrätty ennalta päivämäärät, milloin keskustelu tulee olla käyty henkilöstön kanssa. Lisäksi ASKO:on kuuluu karttakeskustelut. Nämä tallennetaan IMS- asiakirjajärjestelmään. Mikäli henkilökunnassa on jäseniä, jotka eivät ole päässeet osallistumaan keskusteluihin, lukevat he yhteenvedot IMS-asiakirjajärjestelmään tallennetuista dokumenteista.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 13.6.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 19.2.2024

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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

Poikkeamat käsittelemme kuukausittain tiimeillä ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille taholle kuin se on tarpeen.

Poikkeamalle pohditaan juurisyitä, eli mikä aiheutti poikkeaman. Mitkä olivat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät. Tämän jälkeen mietitään ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä, sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään tapahtuneen asian suhteen.

Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausitiimimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta tarkastellaan, että onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta. Poikkeamia ja niiden seurauksia, juurisyitä tai vaikutuksia tarkastelemme kotimme kuukausitiimillä tarvittaessa useammin kuin kerran.

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

Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa 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?

Jokaisella Jokikodon työntekijällä on Attendon sähköposti, joten nopein ja turvallisin tiedottaminen tapahtuu sähköpostilla. Tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausitiimeissä, jotka dokumentoidaan asiakirjajärjestelmä IMS:iin. Jokainen työntekijä on velvollinen luku-kuittaamaan muistion lukemisen. Lisäksi kodin esihenkilö lähettää sähköpostilla viikkokirjeen. Viikkokirjeessä käsitellään akuutit kodin arkeen, hoitotyöhön ja henkilöstöön liittyvät asiat ja tiedotteet.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai yhteisöpalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote ilmoitustaululle.

Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista läheisten toivomalla yhteydenottotavalla.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 88%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 88%

Kodissamme RAI on eniten käytetty ja hyödynnetty mittari. Kodissamme on käytössä mielenterveyspalveluiden RAI (CMH). RAI-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle asiakkaan tultua Jokikotoon. RAI:sta saadaan selville muunmuoassa asiakkaiden hoitoisuus, tarpeet ja tavoitteet. Lisäksi kodissamme on käytössä MMSE , päätys vähintään vuosittain. MNA tehdään puolen vuoden välein ja GDS tehdään tarvittaessa. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisestä.

Tarvittaessa asiakkaalle tehdään fyysiseen terveyteen liittyviä suunnitelmia, esimerkiksi suunhoidon suunnitelma.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa Hilkan asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Tärkein viestintä on suullinen raportointi. Jokikodossa on kerran viikossa sairaanhoitajan tiimi ja kattava raportointi. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmä Hilkassa.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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)?

Jokikodon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa on kyse asiakkaan perusoikeuksien toteutumisesta. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden, läheisten tai ohjaajien mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu. Tärkeää on keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta tai hoitoa. Avuntarvetta tulee arvioida. Vastaako asiakkaan todellinen toimintakyky asukkaan halua tai näkemystä tilanteesta. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä, asiakkaan historiasta eli elämänkaaresta arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan, omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti sekä kannustavasti.

Jokikodon arkeen kuuluvat yhteisökokoukset ja yksilölliset keskusteluhetket ovat osa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja samalla asiakkaiden kountouttavaa ja yhteisöllistä toimintaa. Yhteisökokouksissa asiakkaat saavat ehdottaa arjen kulusta muunmuoassa tulevan viikon ryhmien sisällöstä. Jokikodon ohjaajat toteuttavat näitä toiveita mahdollisuuksien mukaan.

Attendon tavoitteena on, että asiakkaat ja ohjaajat ovat asiakkaiden läheisiin yhteydessä säännöllisesti. Asiakas päättää kehen läheiseen asiakas on yhteydessä ja kehen kodin ohjaajat ovat yhteydessä. Asiakas saattaa vaihtaa mielipidettään, mutta Jokikodon ohjaajat toimivat mahdollisuuksien mukaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. 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 asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Jokikodossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja rajoittamistoimenpiteitä käytetään aina tapauskohtaisesti harkiten ja lääkärin päätökseen perustuen. Kun asiakas pääsee vaikuttamaan omaan

arkeensa päivittäin, asiakas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi.

Kaikenlaiset henkilön itsemääräämisoikeuteen puuttuvat (erityisesti liikkumisvapaus) ja sitä rajoittavat toimenpiteet katsotaan rajoittamistoimenpiteiksi. Liikkumista rajoittavia välineitä käytetään myös asiakasturvallisuuden turvaamiseen. Rajoitustoimenpiteisiin ryhdyttäessä on oltava selkeää näyttöä

Päätös rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta kirjataan asiakkaan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan sekä Hilkka-asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjauksiin, rajoittaminen otsikon alle. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Rajoittamistoimien jatkoa arvioidaan säännöllisesti, vähintään 3 kk välein.

Tavoitteena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy sekä suunnitelma vaihtoehtoisista toimintatavoista, joilla rajoitustoimenpiteiden käyttöä voidaan vähentää tai niiden käytöstä luopua. Asiakkaiden asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa arvioidaan, mitä muita keinoja olisi mahdollista käyttää ennen viimesijaista rajoittamista. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan ennaltaehkäistä mm. hyvällä suunnittelulla, vuorovaikutuksella sekä henkilöstön hyvällä asukkaiden tuntemisella.

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.

Rajoittamisen arviointia tehdään päivittäin ja aina pyritään siihen, että rajoitustoimenpiteet voidaan asukasturvallisesti purkaa. Asiakkaalla on itsemääräisoikeus mutta Jokodon henkilökunnan tulee huomioda raja, jossa asiakkaan omaturvallisuus menee asukkaan itsemääräisoikeuden edelle. Esimerkiksi lääkkeiden antaminen tai liikkumisen rajoittaminen. Jokikodossa mahdollisesti käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: laitalupa, hygieniahaalarilupa, kolmipistevyölupa, ulkoilun rajoituslupa, puhelimen käyttö rajoitus. Puhelimen käyttörajoitus voi olla esimerkiksi, että palvelunumerot on estetty taloudellisista syistä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti aukaspalaverissa tai läheistapahtumissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, [www-sivujen](#) palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös asiakaskohtaisen totetuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt Attendon toimesta. Tyytyväisyyskyselyjen tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: -4, vastaajamäärä 25

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 60, vastaajamäärä 10

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:

Matti Järvinen, Satakunnan hyvinvointialue, Vastuualuejohtaja, mielenterveys- ja päihdepalvelut, matti.jarvinen@sata.fi, 0447016561

Attendo kodin esihenkilö:

Satu Liikala, satu.liikala@attendo.fi, 0444942286

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen, sosiaaliasiavastaava@sata.fi, 0447079132

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan ja läheisten/ laillisen edustajan kanssa yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelma. Lisäksi suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. hyvinvointialueen edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asukkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Asiakkaan muuttaessa Jokikotoon elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan Hilikka- asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään asiakkaan muuttaessa Jokikotoon jokaiselle asukkaalle tehdään RAIN säännöllisen palvelun tai hoitojakson arviointi. RAI päivitetään vähintään puolen vuoden välein, kuitenkin aina voinin muuttuessa radikaalisti, säännöllisellä seuranta arvioinnilla.

Jokikodossa viikko-ohjelma muodostuu asukkaiden toiveista ja tarpeista, jotka käydään läpi asukkaiden viikkopalaverissa. Viikkopalaverissa luodaan yhdessä asiakkaiden kanssa heidän toimintakykyänsä tukeva viikko-ohjelma. Viikko-ohjelma kirjataan kaikkien nähtäville ilmoitustaululle. Viikko-ohjelman runkona on säännöllisesti toteutuvien tapahtumien ajankohdat, kuten muunmoassa ruokailuajat, ulkoiset palvelut ja toiminnot.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ja varaomaohjaaja. Asiakasta ja läheistä informoidaan asiasta asiakkaan muuttaessa yksikköön. Omaohjaajana voi toimia yksikössä työsuhteessa oleva sosionomi, sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilö.

Asiakkaan muuttaessa Jokikotoon, omaohjaaja laatii ja päivittää asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan, läheisten ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa. Omaohjaaja esittelee asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman työryhmälle ja huolehtii asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman seurannasta yhdessä työryhmän kanssa. Omaohjaaja syventyy asiakkaan elämänkulkuun, taustaan ja tilanteeseen. Huolehtii muun työryhmän kanssa, että asiakkaan Hilikka-asiakastietojärjestelmä on ajan tasalla, ja tiedot ja suunnitelmat ovat asianmukaisesti kirjattuna. Omaohjaaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa omaohjattavale päivä tai viikko-ohjelman.

Omaohjaaja vastaa asiakkaalle tarpeellisten ja tarkoituksenmukaisten palveluiden saamisesta ja huolehtii, että asukkaalla on tarvittavat apuvälineet ja ne tulevat huolletuksi tarpeen mukaan.

Omaohjaaja kirjaa asiakastietojärjestelmä Hilkan kalenteriin mahdolliset asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman mukaisista ja lääkärin määräämät kontrollit, sekä huolehtii sairaanhoitajan kanssa, että ne toteutuvat. Omaohjaaja toimii yhteyshenkilönä ja pitää aktiivisesti yhteyttä läheisiin.

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

Jokikodon toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä yhteisten tilojen ilmoitustaululla. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Viikko-ohjelmaan sisältyy sekä kodin sisäisiä toimintoja, että talon ulkoisia toimintoja. Toimintoihin osallittuminen on yksilöllistä ja asiakkaan vointia tukevaa. Toiminnot ovat liikunnallisia, taitellisia, kulturelleja, kädentaitoja ja henkistä hyvinvointia tukevia ryhmiä. Jokikodossa on oma kokemusasiantuntija, mutta Jokikodossa vierailee myös ulkopuolisia kokemusasiantuntijoita.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Jokikodossa ruoka tulee omasta Attendo Friitalan keskuskeittiöstä. Yksikkö tekee omat välipalaostonsa ja tukkutilauksensa itse. Asiakkaiden yksilölliset toiveet huomioidaan valmistamalla Jokikodossa toiveruokia kerran viikossa. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä ja se päivitetään vuosittain.

Friitalan keittiö valmistaa arkinen lounaan ja päivällisen sekä valmistelevat viikonlopun lounaan ja päivällisen siten, että hoiva-avustajat huolehtivat ruoan kypsennyksestä/lämmittämisestä viikonloppuisin. Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka löytyy päivitettyinä keittiöstä ja se päivitetään vuosittain. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas noin klo 11–12, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–22. Yöpalaa on tarjoillaan sitä tarvitseville yöaikaan. Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen tarjoaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen. Ohjaajat ja hoiva-avustajat laittavat esille ja tarjoilevat ateriat. Ruokahuollosta vastaa keittiöpäällikkö yhteistyössä kokkien kanssa Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu, tai nesteiden nauttiminen on vähäistä, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan Hilikka- asiakastietojärjestelmään.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

14.10.2024

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 5.6.2024

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta

yhdessä yksikön siistijän kanssa, vähintään vuosittain. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Ohjaajat ohjaavat asukkaita ja omaisia hyvään käsihygieniaan. Hyvinvointialueen infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja

tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Jokikodossa hygienia vastaavana toimivat sairaanhoitajat ja siistijä, jotka ohjaavat yksikön henkilökuntaa

hygieniakäytännöissä. Omaohjajat ja vuorossa olevat työntekijät huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Jokikodon yhteisöllisen hoivan puolella asiakkaita ohjataan huolehtimaan huoneidensa siisteydestä yhdessä ohjaajien kanssa.

Ympäri vuorokautisen hoivan puolella Jokikodon oma siistiä huolehtii siisteydestä puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivous- ja puhtaanapito yksikön tiloissa on päivittäistä. Käytössä on ohjeiden mukaiset aineet ja välineet, sekä viikoittainen siivousjärjestys.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Jokikodon pyykkihuollosta vastaa pääsääntöisesti hoiva-avustaja ja siistiä. Yhteisöllisen asumisen puolella asiakkaat huolehtivat ohjaajien ohjaamana henkilökohtaisesta pyykistään. Ympäri vuorokautisen hoivan puolella ohjaajat osallistuvat päivittäin pyykkihuoltoon asiakkaiden kanssa yhdessä.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat Jokikodon oma avustavahenkilökunta. Jokikodossa on oma siistiä. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu puhtauspalvelukäsikirjan suunnitelmaan. Huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Virpi Purra@attendo.fi 0444943164

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Ympäri vuorokautisessa hoivassa ohjaajat hoitavat asiakkaiden suuhygienian päivittäin ja yhteisöllisessä hoivassa ohjataan asiakasta suuhygienian hoidossa. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Hyvinvointialueen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Jokikodossa lääkäri käy keskimäärin kerran viikossa. Jokikodon kierrot toteuttaa omalääkäri, joka voi tarvittaessa konsultoida Satapsykiatriaa. Mikäli omalääkäri ei ole tavoitettavissa häntä sijaistavan lääkärin tiedot kerrotaan Jokikodon sairaanhoitajille hyvissä ajoin. Kierroilla lääkäri tapaa asukkaita tarpeen mukaan. Yhdessä sairaanhoitajan, ohjaajan, asukkaan ja lääkärin kanssa pohdimme hoitolinjauksia ja lääkkeellisen hoidon toimivuutta. Lääkäri arvioi yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkeshoidon riittävyyttä noin kuuden kuukauden välein, jos asukkaan voinnissa ei tapahdu muutoksia. Puhelinkonsultaatio lääkäriin on mahdollinen arkisin. Mikäli omalääkäri ei ole tavoitettavissa, voimme konsultoida virka-aikaan Harjavallan terveyskeskuksen yleislääkäreitä.

Muissa kiireettömissä, mutta hoitoa vaativissa tilanteissa olemme yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen Harjavallan terveyskeskuksen omahoitajaan – arki aamuisin, päivystysapu puhelimeen 116117 öisin ja viikonloppuisin sekä arkipyhäisin.

Kiireellinen sairaanhoito:

Akuuteissa, ennakoimattomassa tilanteessa, joka vaatii välitöntä hoitoa, olemme yhteydessä hätäkeskukseen.

Äkillinen kuolemantapaus:

Jokikodossa on käytössä Satakunnan hyvinvointialueen ohje: Toimintaohje kuoleman tapauksessa. Ohje löytyy IMS asiakirjajärjestelmästä N-aseimalta kohdasta työohjeet ja menetelmät.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Jokikodon yhteisöllisyys ja sen toiminnot tukevat asiakkaiden vuorokausirytmien kulkua. Jokikodossa on aamu-, iltapäivä ja iltaryhmiä. Ohjaajat suunnittelevat yhdessä asiakkaiden kanssa päivärutiinit omille asiakkailleen. Jokikodossa kontrolloidaan säännöllisesti kuukausittain asiakkaiden RR ja paino. Mikäli asiakkaalla on käytössään lääkitys, mikä vaatii säännöllistä seurantaa niin pyydämme hoitavalta lääkäriltä jatkuvan lähetteen laboratoriolähetteen tarvittaviin verinäytteisiin. Jonka jälkeen verinäytteiden ottoajankohdat merkataan Hilikka-asiakstietojärjestelmän asiakaskalenteriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Jokikodossa käy Satakunnan hyvinvointialueen, Harjavallan terveyskeskuksen yleislääkäri. Jokikodon sairaanhoitajat vastaavat terveyden - ja sairaanhoidosta päivittäin.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Jokikodon viranomaiskansiossa ja IMS asiakirjatietojärjestelmässä

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 15.11.2023

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Satu Liikala ja Anni Suonpää

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilökunnalle järjestetään 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.

Jokikodossa on jokainen työntekijä on suorittanut turvallisuuskortin, joka sisältää uhka- ja vaaratilannekoulutuksen kahden vuoden välein. .

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalulain 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: 14.6.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 3.9.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 17.6.2024

Palotarkastus on toteutunut: 7.3.2024

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.

Jokikodossa toimii moniammatillinen työryhmä.

- Kodin minimi henkilöstö hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas ympärivuorokautinen palveluasuminen ja 0,3 tt/asiakas yhteisöllinen asuminen
- Kodin esihenkilö on Satu Liikala, joka on koulutukseltaan Sosionomi AMK.
- Kodillamme on 14+16 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö vähintään:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen:

- 1, 8 sairaanhoitajaa
- 7 vakituista lähihoitajaa

Yhteisöllinen asuminen:

- 0,2 sairaanhoitajaa
- 4 vakituista lähihoitajaa

Koko yksikössä on lisäksi avustavaa henkilökuntaa, jota ei lasketa henkilömitoitukseen

- 1 siistiä

- 2 hoiva-avustajaa

Arkisin työntekijöitä yksikössä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen arkisin:

Aamuvuoro klo 7-14.40

- Sairaanhoidtaja (välitönhöitötyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja (välitönhöitötyö)
- Ohjaaja klo (välitönhöitötyö)

- Hoiva-avustaja (Välillinen höitötyö ympärivuorokautinen palveluasuminen 80% ja yhteisöllinen asuminen 20%)

Iltavuoro klo 13.20–21

- Lääkevastuullinen ohjaaja (välitönhöitötyö)
- Ohjaaja (välitönhöitötyö) 90% välillinen höitötyö 10%)

Yövuoro klo 20.45–7.15

- Lääkevastuullinen ohjaaja yksi (välitönhöitötyö)

Yhteisöllinen asuminen:

Aamuvuoro klo 7.00-14.40

- Sairaanhöitaja yhtenä päivän viikossa (välitönhöitötyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja (välitönhöitötyö)

Iltavuoro:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13.15–21 (välitönhöitötyö)

Yövuoro:

Päivystys ympärivuorokautinen puoli

Viikonloppuisin työntekijöitä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Aamuvuoro

- Ohjaajia klo 7–14.00 (välitönhöitötyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja 1 klo 7–14.00 (välitönhöitötyö)
- Hoiva-avustaja 7-14 (Välillinen höitötyö ympärivuorokautinen palveluasuminen 80% ja yhteisöllinen asuminen 20%)

Iltavuoro

- Ohjaajia yksi klo 14.00–21.00 (välitönhöitötyö 90%, välillinenhöitötyö 10%)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 14.00–21.00 (välitönhöitötyö)

Yövuoro:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 20.45-07.15 (välitönhöitötyö)

Yhteisöllinen asuminen:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 10.00-20.00 (välitönhöitötyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset

poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Jokikodon sijaisjärjestelyistä vastaa arkisin virka-aikaan palvelukodin johtaja ja johtajan poissaollessa vuorossaolijat vastaavat sijaisten hankinnasta.

Akuuteissa sijaiten hankinnoissa vuorossa olijat ottavat yhteyttä Jokikodon sijaislistalla sijaisiin.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Jokikodossa varmistetaan työntekijän kielitaito henkilökohtaisesti haastattelemalla työntekijää. Hoitotyöhön osallistuvilta vaaditaan hyvä suomenkielentaito. Jokikodon asukkaat ovat mielenterveysasiakkaita ja kommunikointi on yksi tärkeimmistä hoityön menetelmistä.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

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



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokikoto sijaitsee osoitteessa Siltalanranta 3, 29200 Harjavalta. Harjavallan terveyskeskuksen on välittömässä läheisyydessä. Rakennus on rakennettu 2018 ja on yhdessä tasossa. Tilat ovat esteettömät. Asiakashuoneet ovat kooltaan 21.5 neliometriä ja jokaisessa huoneessa on oma tilava kylpyhuone.

Ympärivuokautisen puolen käytävällä on 16 asukashuonetta ja tuetun asumisen käytävällä on 14 asiakashuonetta. Asiakashuoneissa on valmiina perushuonekalut, eli hoivasänky, tuoli ja pöytä tai lipasto. Mikäli asukkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekaluja niin se on mahdollista. Osa huoneista on mahdollista yhdistää esimerkiksi pariskunnille sopivaksi kahden hengen huoneeksi.

Jokikodossa on yksi iso yhteinen oleskelutila, joka jakautuu ruokasaliksi sekä olohuoneeksi. Lisäksi yhteisöllisen asumisen käytävällä on oleskelutila, jossa on asiakkaiden käytössä oleva pieni keittiö. Asiakkaiden henkilökohtaiset tavarat ovat asukkaiden omissa huoneissa.

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

Jokikodon ulkotiloista on pyritty luomaan viihtyisät ja kaiken kuntoisia asiakkaita palvelevat ja tukevat. Oleskelupihasta on tehty mahdollisimman esteetön. Yksikön piha-alue on aidattu ja sen vuoksi turvallinen kaikille käyttäjille. Kesäaikaan oleskelupihalla on runsaasti istutuksia sekä kasvihuone, jotka tekevät piha-alueesta viihtyisän. Piha-alueen laaja koko mahdollistaa monenlaisten pihapelien pelaamisen asiakkaiden kanssa, sekä mm. laulutuokioiden järjestämisen tai esiintyjien vierailun.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Jokikodossa on käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, työntekijät avaavat vierailijoille oven. Ulos lähdetessä on aina pyydettyä hoitajan avaamaan ovi hoitajan kulkutagilla ellei asiakkaalla ole omaa kulkutagia/ avainta. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

Jokikodossa on käytössä 9-solutions hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Hoitajakutsujärjestelmän tuki: 9Solutions p. 020 7529055 tai support@9solutions.fi

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Jokikodossa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaa- ja/ sairaanhoitaja huolehtii ja hyvinvointialueen fysioterapeutti kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointitietojen rekisteriin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietojen sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Luettelo löytyy IMS asiakirjajärjestelmästä. Terveystenhuollon laitteiden rekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteiden tietoja, jossa ilmenee mm. tehdyt huollot ja korjaukset. Terveystenhuollon laitteita ovat esimerkiksi henkilönostin, hoivasänky. Vastuu kotimme laitehuollosta on laitevastaavalla ja johtajalla, joiden tehtävä on ottaa yhteyttä laitteiden toimittajiin laitteiden ollessa huollon tarpeessa.

Jos asiakkaalla on esimerkiksi käytössä silmälasit tai kuulolaite, ensijaisesti omaohjaaaja vastaa laitteiden toimivuudesta. Omaohjaaaja esimerkiksi tilaa asiakkaalle optikolle asiakkaan kanssa tai varaa ajan asiakkaalle kuulo poliklinikalle kuulokojeen säätöä varten.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Satu Liikala. satu.liikala@attendo.fi, 0444942286

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.

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 Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

Esimerkkiteksti: 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 mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: xx.xx.20xx (kay tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Muistetaan asiakkaan arvokas kohtaaminen	Läheiset kohdataan aina arvostaasti ja tiedotaan asioista riittävästi ja säännöllisesti.	Tasa-arvoinen ja ystävällinen kohtelu. Kitetään työkaveria. Kunnioitetaan työkaverien mielipiteitä ja työpanosta.
TOIMENPITEET	tervehdi, kiitä , anna rakentavaa palautetta ja muista kehua.	Säännöllinen yhteydenpito läheisiin.	kohtaaminen ja kiittäminen
AIKATAULU	heti	heti	heti
VASTUUTUS	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	6/2025	6/2025	6/2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	12/2025	12/2025	12/2025

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotitasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus-** sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoituksen tekemisen jälkeen valitaan yhdestä kolmeen vakavinta riskikartoituksessa esille noussutta riskiä ja suunnitellaan toimenpiteet riskin

poistamiseksi/pienentämiseksi/hallitsemiseksi/siirtämiseksi/jakamiseksi. Toimenpiteillä pyritään vaikuttamaan riskin perussyihin ja kokonaisuuden kannalta parhaisiin ratkaisuihin.

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Tiedonkulku, raportointi , dokumentointi sekä asiakirjahallinta.	Tapaturmat, soveltumattomuus, kuntouumisen vaarantumine	Arvojen vastainen toiminta, asiakkaan ja työntekijän arvot eivät kohtaa. Asiakkaalla saattaa vaikuttaa esimerkiksi sairaus arvoihin.
T	2	1	2
S	2	2	2
R	3	2	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Riittävä ja tarpeeksi kattava perehdytys.	Uudella asiakkaalla on Jokikotoon asukkaaksi tullessaan aian tutkimusjakso. Tutkimusjakso on intesiivinen jakso, jossa tarkestellaan onko Jokikoto asiakkaalle oikea yksikkö.	Psykoedukaatio/ toipumisorientaatio
Aikataulu	Aina uuden työntekijän tullessa Jokikotoon huolehditaan riittävän kattavasta perehdytyksestä.	Aina uuden asiakkaan tullessa	Arvokeskustelujen jatkuva läpikäyminen ja asiakkaan arvomaailman taustoihin tutustuminen aina uuden aiakkaan tullessa tai asiakkaan arvojen muuttuessa
Vastuuhenkilö	Satu	Satu	Satu
VÄLIARVIOINTI	06/2025	06/25	06/2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	12/2025	12/2025	12/2025

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työergonomia ja jatkuva häly. Työasennot, asukkaiden siirtämiset. Jatkuva häly yhteisissä tiloissa kuormittuminen	Kaikki eivät pidä yhteisistä pelisäännöistä kiinni. Tämä aiheuttaa hankaluuksia ja kiusallisia sekä vaarallisiakin tilanteita. Aukkaat hermostuvat, kun toiminta ei ole johdonmukaista ja asukkaisiin kohdistuvat toimintatavat muuttuvat työntekijän mukaan.	Tartuntavaara, esim. bakteerit ja virukset
T	3	3	2
S	3	3	2
R	3	3	2
Toimenpide ja kustannusarvio	apuvälinen kätyö ja käyttöturvallisuus. Tarvittaessa työergonomia koulutus , 1200€	Ryhmädynamiikkaan pohjautuva työnohjaus 900€	Tilataan Pamarkilta tarvittavat suojaimet ja suojavaatteet henkilökohtaiseen suojautumiseen, 400€
Aikataulu	kevät 2025	1/ 2025	1/2025
Vastuuhenkilö	Satu	Satu	Satu
VÄLIARVIOINTI	6/2025	6/2025	6/2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	12/2025	12/2025	12/2025

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-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-4
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	60
Sisäinen auditointi		22.5.2023	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %	100	Kaikki kunnossa 91,4 kehityskohde 7,6 poikkeama 1 vakava poikkeama 0	
Lääkepoikkeamat, kpl	0	Poikkeamia 2 lääkehoidossa poikkemia, että lääkkeet väärälle asukalle-> huollisuutta ja keskittymistä	poikkeamia 3 asukas saanut liikaa lääkettä 2 ja iltalääkkeet jääneet antamatta. Poikkeamat käyty tiimillä läpi. Lääkevastuullinen vain jakaa lääkkeet ja toinen ohjaaja esim kahvin.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100% , kaikki ajantasalla	100% , kaikki ajantasalla

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

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		poikkeamia 3 Lääkeä löytynyt lattialta, asukkaan oma valinta, lääkekaappi ei ollut lukossa-> huolellisuutta puute dosetissa huomattu tarkastuksessa-> lähetäpiti tilanne	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100% , kaikki ajantasalla	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Harjavalta 29.10.2024

Allekirjoitus

Satu Liikala