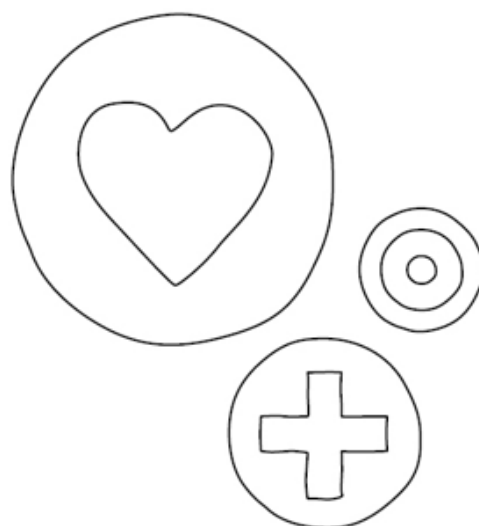




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Neliapila Oy

Y-tunnus 1628055-3

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Attendo Kaarlo

Katuosoite Rantasentie 1

Postinumero 26100

Postitoimipaikka Rauma

Esihenkilö Lauri Hiljanen

Puhelin 0443587547

Sähköposti lauri.hiljanen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

11.6.2018 myönnetty ympärivuorokautinen palveluasuminen 16 paikkaa, lopetettu 26.1.2025.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutujat, 16 paikkaa. Tuettu asuminen, mielenterveyskuntoutujat, 9 paikkaa Rantasentie 1 rivitalot ja 10 asuntoa hajasijoitettuna. Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito, sekä tukipalvelut 35 asiakasta.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

27.1.2025

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Siivous: N-Clean Oy
- Puutarhurin palvelut: Vihertec 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)

Lauri Hiljanen
0443587547, lauri.hiljanen@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön omilla nettisivuilla sekä yhteisöllisen asumisen yksikön ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 7.3.2025

Tarkistettu pvm. 25.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

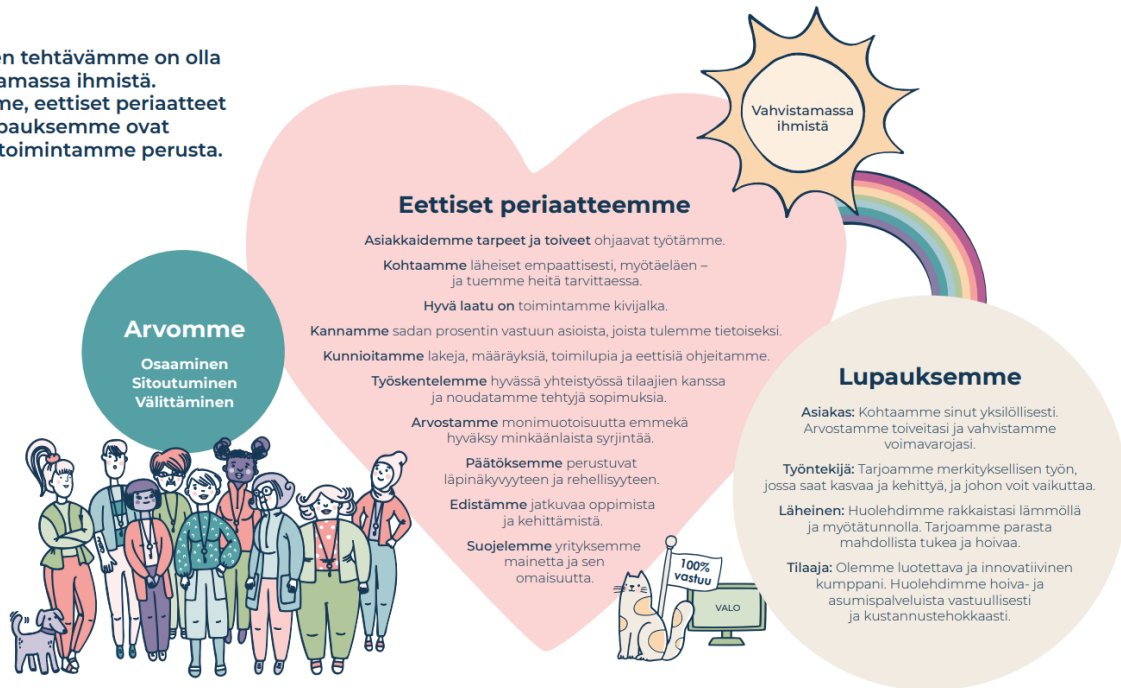
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️🐾

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Kaarlossa tuotetaan toimintakykyä edistävää, eli kuntouttavia asumispalveluja työikäisille mielenterveyskuntoutujille. Yhteisöllisessä asumisessa on 16 asiakaspaikkaa, saman pihapiirin rivitaloissa yhdeksän asiakaspaikkaa tuetulle asumiselle, lisäksi tarjoamme tuettua asumista ja kotiin vietäviä palveluita asiakkaiden omiin, tai meidän välivuokraamiin koteihin.

Yksikköemme sijaitsee Raumalla rauhallisella ja viihtyisällä Kaaron alueella lähellä luontoa. Kuntoutumista tukeva palvelu muodostuu kodinomaisesta, viihtyisästä ja asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita vastaavasta asumisesta, sekä hyvinvointia ja kuntoutumista edistävistä toimintatavoista. Yhteisöllisen asumisen asukkailla on omat huoneet, joissa on wc suihkuineen ja osassa myös minikeittiö. Asiakkaiden on mahdollista sauna yhteisessä saunassa. Tuetun asumisen rivitaloissa on asukkailla varattu oma kaksio. Käytettävissä on myös yhteiset ryhmätilat toimintaan ja muihin virikkeisiin. Yhteisöllisessä asumisessa asukkailla tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvit, päivällinen ja iltapala. Näiden valmistamiseen osallistuminen on myös mahdollista. Tuetun asumisen asiakkaat valmistavat ateriansa itse, tai tarpeen mukaan voivat hankkia lounaan ja/tai päivällisen annospakattuina yksiköstä.

Asiakkaaksi meille tullaan ennalta sovitun mittaisen arviointi-/harjoittelujakson kautta. Jakson aikana tilaaja-asiakkaan, asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa tehdään arviota siitä mikä olisi asukkaan tarkoituksenmukainen palvelutarve. Jakson tarkoitus on tutustua puolin ja toisin. Käytämme RAI (CMH)-arviointia toimintakyvyn arviointiin.

Työskentelemme toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti. Työskentelymme keskiössä ovat asiakkaidemme yksilölliset voimavarat, osallisuus, toivo, vaikuttamisen lisääminen, merkityksellisyys sekä positiivinen mielenterveys. Tavoite on, että asiakas osallistuu ja vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja siten elää mahdollisimman omannäköistään elämää. Tuomme asukkailemme esiin myös armollisuuden tärkeyden, sillä toipuminen on harvoin pelkkää edistymistä ilman notkahduksia. Asiakkaiden kuntoutumista ja

toipumista ohjaavat tavoitteet toimivat pohjana myös koko yksikön toiminnan kehittämisessä. Henkilökuntamme onkin koulutautunut hyödyntämään mm. Nada-akupunktiota, neuropsykiatrista valmennusta sekä DKT-taitoja tukeakseen asiakkaidemme arjenhallinnan taitoja.

Yksikössämme asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovituista linjoista on tärkeää pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asiakkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin, sekä asiakkaan yksilökohtainen huomiointi. Siinä asiakkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä kodin askareista, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä, sekä yhteiskunnan jäsenenä toimimisesta. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella, sekä kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Yksikössämme on mahdollista edetä yhteisöllisen asumisen kautta vielä itsenäisempään tuettuun asumiseen. Tuettua asumista tuotetaan asiakkaalle saman pihapiirin rivitaloissa, sekä räätälöitynä palveluna asiakkaan omaan asuntoon, jossa kontaktit ja mahdolliset muut toiminnot henkilökunnan ja asiakkaan välillä määritellään yhteistyössä sijoittavan tahon, asiakkaan ja henkilökuntamme kesken. Lisäksi kotiin vietävät palvelut tukevat jo melkein itsenäistä asumista. Kotiin vietävät palvelut ovat asiakkaalle räätälöityjä, ennalta sovittuja käyntejä asiakkaan kotiin tai vaihtoehtoisesti asiakas voi tulla tapaamaan henkilökuntaa Rantasentielle. Asunnot hankitaan asiakkaille tarpeen mukaan, tai autetaan heitä hankkimaan asunto itse. Tuetun asumisen ja kotiin vietävien palveluiden toimintaa hallinnoidaan yksiköstä. Koko henkilökunta työskentelee kaikissa palvelumuodoissa ja näin asiakkaan edetessä kuntoutumisessaan on hänen tukenaan aina tuttuja työntekijöitä.

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, täyttävää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

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

Henkilökuntamme on sitoutunut arvojen ja tavoitteiden toteuttamiseen sekä pitkäjänteiseen työhön asiakkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi.

Hoitotyön keskeisimpänä periaatteena ovat seuraavat käytännössä hyviksi havaitut viitekehykset:

- Jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Keskeistä toiminnassa on asiakkaan omat arvot ja ajatukset, tavat ja tottumukset, oma elämän-tapa sekä tulevaisuuden suunnitelma ja unelmat

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

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

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Arvomme näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

- Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laaturyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:

Mielekästä arkea  Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttää elämää.	Todennettua hyvinvointia  Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta  Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	Jatkuvaa kehittymistä  Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.
--	---	--	--

Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 24.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 31.3.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Vaara- ja uhkatilanteet, sekä infektioautien aiheuttamat akuutit henkilöstön saatavuuden haasteet. Perehdytyksen ajantasaisuus.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely, ajantasaiset asiakassuostumukset, GDPR-koulutusten ajantasaisuus (koulutus uusitaan vuosittain), vaitiolovelvollisuus ja kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Tehtävänkuvat, työvuorojen sijoittuminen eri palvelumuotoihin.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Liukkauden esto. Kiinteistöhuolto (ja henkilökunta tarvittaessa) huolehtii hiekoituksesta, mutta sääolosuhteet muuttuvat nopeasti. Joidenkin asiakkaiden fyysinen toimintakyky heikko ja kaatumisia/liukastumisia tapahtuu hiekoituksesta huolimatta. Työskentely asiakkaiden kodissa.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Lääkelista vähintään asiakkaan mukaan heidän käydessä muussa terveydenhuollon tms yksikössä. Yksikön ajantasainen lääkelista ei ole Kannassa. Riski olemassa myös, jos asiakkaalle aloitetaan lääkitys yksikön ulkopuolella.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

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

Fyysiset vaarat:

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

Infektioriskit:

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

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys voi johtaa ruokamyrkytyksiin.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, Attendo-kodin esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuhenkilölle
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, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

Asiakkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä kaksi kertaa vuodessa toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan (Jari Mäkinen, 044 707 9132, sosiaaliasiavastaava@sata.fi).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Lomake löytyy yksikön ilmoitustaululta, henkilökunnan verkkokansioista ja jatkossa Intranetin yksikkösivulta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, joka ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsitely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme

toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100%

Yksikössämme toimintakyvyn arvioinnin mittarina käytetään RAI-arviointia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden sisällä muutosta. Tämän jälkeen arviointi täytetään asiakkaan kanssa aina asiakkaan voinnin/toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden (6) kuukauden välein. RAI-arvioinnissa selvitetään kokonaisvaltaisesti asiakkaan, fyysistä toimintakykyä, psyykkistä toimintakykyä, kognitiivista toimintakykyä, sosiaalista toimintakykyä, vointia, voimavaroja sekä elämäntilannetta. Näin voidaan turvata asiakkaan oikealainen ja oikea-aikainen hoito juuri sen hetkistä tilannetta vastaavaksi. Muita yksikössä käytössä olevia mittareita ovat esim. MMSE, MNA, BDI ja AUDIT sekä muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

RAI-arvioinnin tuloksiin pohjaten asiakkaalle laaditaan yhdessä hänen kanssaan palveluiden toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan RAI-arvioinnin esiin nostamia vahvuuksia ja tarpeita. Yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan yksilölliset tavoitteet sekä keinot kuntoutumisen tukemiseksi ja tavoitteiden täyttämiseksi. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja arvioidaan kirjallisesti vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Omaohjaaja, joka jokaiselle asiakkaalle on määritelty jo heti asumisen alkaessa, huolehtii arviointien laatimisesta ajallaan sekä tiedottaa koko muuta työyhteisöä asiakkaan tavoitteista ja kuntoutumisen tarpeista. Näin taataan asiakkaan päivittäinen tuki myös silloin, kun oma-ohjaaja ei ole paikalla.

Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan elämänlaadun check-lista, jossa kartoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä elämäntilanteeseensa. Tämä lista tukee asiakkaan omia tavoitteita ja toiveita tulevaisuuden suhteen sekä antaa työkaluja henkilöstölle asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi.

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.

Asiakkaan asioista ja voinnin muutoksista jaetaan tietoa päivittäin työyhteisön raportointi- ja palaveritilanteissa. Jokaisen asiakkaan vointia seurataan jatkuvasti, mukaan lukien ravitsemus, riittävä unensaanti, liikunta, psyykinen vointi sekä ulkoinen olemus. Lääkehoidon vaikutuksia ja hoitotasapainoa arvioidaan sekä tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Jokaisesta asiakkaasta laaditaan päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmä Hilikkaan, johon omaohjaajat lisäksi laativat kuukausiyhteenvedot jokaisesta asiakkaastaan aina kuukauden vaihtuessa. Näin taataan oleellisen tiedon siirtyminen. Päivittäiskirjaukset jaotellaan erilaisiin huomiotyyppeihin riippuen kirjauksen sisällöstä.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa viikoittain. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja edistetään tunnistamalla ja vahvistamalla asiakkaidemme voimavaroja, huomioimalla asiakkaiden toivomuksia, mielipiteitä, etua sekä yksilöllisiä tarpeita. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan asiakkaan arjessa tukemalla asiakasta itsenäisessä päätöksentekokyvyssä ja tekemällä näkyväksi asiakkaan omat toiveet ja ajatukset. Yksikkömme asiakkaita osallistetaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, jonka kautta pyritään tukemaan asiakkaiden arjen mielekkyyttä ja monipuolisuutta. Tähän otollisia hetkiä ovat omaohjaajakeskusteluiden lisäksi yhteisökokoukset sekä palautekyselyt ja kyselyiden vastausten läpikäynti yhdessä.

Jokaisella yksikkömme asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka käy asiakkaan kanssa omaohjaajakeskustelun vähintään kerran viikossa. Näitä hetkiä ohjaa vahvasti asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan yhdessä sovitut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Yhteistyössä asiakkaan kanssa näitä tavoitteita vahvistetaan, luodaan toivoa tulevista ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä ja omannäköistä elämää. Omaohjaajan lisäksi koko työyhteisö osallistuu asiakkaan kuntoutumisen edistämiseen tarjoamalla erilaisia keinoja arjenhallinnan taitojen opettelemiseksi, toipumisorientaation oppeja mukailen. Yksikössämme jokainen asiakas on tasa-arvoinen yksilö ja yhtä tärkeä.

Yksikössämme asiakkaat laativat yhdessä omaohjaajan kanssa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan omia toiveita ja tavoitteita kuntoutumisensa edistämiseksi. Tähän suunnitelmaan perustuen asiakas ja omaohjaaja pystyvät laatimaan asiakkaalle henkilökohtaisen viikko-ohjelman, joka tukee tavoitteiden toteutumista. Asiakkaalla on oikeus päättää mihin hän sitoutuu ja minkälaisilla toimilla tavoitteet pyritään saavuttamaan.

Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen

elämän ja turvallisen arjen. Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen eli vastaako sen hetkinen todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

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

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

Yksikkömme palvelumuodot eivät mahdollista itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä. Asiakkaan ja /tai yhteisön kannalta ongelmalliset tilanteet pyritään ratkaisemaan keskustelemalla ja sopimalla asioista. Asiakkaillamme on päätösvalta itseään koskevissa asioissa, mutta päätökset eivät voi asettaa häntä itseään, tai muita vaaraan, tai haitata muiden elämää/kuntoutumista (tarkemmin alla).

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.

Yksikkömme palvelumuodot eivät mahdollista itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakas antaa itse suostumuksen rajoittamistoimenpiteelle, ei kyseessä ole itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, vaan asiakkaan pyyntöön vastaaminen. Mielenterveyspalveluissa asiakkaan pyyntöihin tai suostumukseen perustuviin rajoittamistoimenpiteisiin pitää kuitenkin suhtautua äärimmäisen pidättyväisesti. Tämä johtuu siitä, että myöhemmin voi olla todella vaikeaa arvioida sitä, ymmärsikö asiakas tekemänsä pyynnön seuraamuksia ja ymmärsikö hän pyyntöä tehdessään, että siitä seuraa hänen itsemääräämisoikeutensa rajoittamista. Pätevän suostumuksen voi antaa henkilö, joka kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään suostumuksen merkityksen. Suostumuksen on oltava aidosti vapaaehtoinen, annettu etukäteen ja riittävän täsmällisesti ennen rajoittamistoimenpiteeseen ryhtymistä ja sellainen, että suostumuksen antajan voidaan katsoa ymmärtäneen suostumuksen merkityksen. Suostumusta hankittaessa asiakkaalle tulee aina kertoa, että hänellä on halutessaan oikeus peruuttaa antamansa suostumus.

Asiakas voi antaa suostumuksensa asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa, joka on tehty yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen edustajan kanssa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 7–9 §). Asiakas voi myös antaa suostumuksensa yhteisöllisen asumisen tai tukiasumisen erillissopimuksessa (mallipohja on intrassa), jossa sovitaan yksikön säännöistä ja asiakkaan velvollisuuksista. Näissä tapauksissa tulee huolehtia, että pyyntö/suostumus tulee asianmukaisesti kirjattua Hilikka-asiakastietojärjestelmään asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan ja erityistä huomioitavaa-kohtaan.

Vaikka asiakas olisi antanut suostumuksensa itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle, taustalla ja lähtökohtana rajoittamisessa on oltava asiakkaan edun ja/tai muun edun turvaaminen (esim. sairauden hoito, asiakkaan turvallisuus tai toisen henkilön turvallisuus).

Käytännössä kyseeseen tulee vain ”vähäisemmät” rajoittamistoimenpiteet, kuten esimerkiksi:

- Tupakan/nikotiinituotteiden, puhelimen ja rahan käytön rajoittaminen ennalta sovittujen tavoitteiden mukaisesti (tavoitteena esimerkiksi estämään asunnossa tupakointia, tai rahojen riittävyyttä tietylle aikamäärälle)
- Päihteiden käytön rajoittaminen sekä päihteiden takavarikointi ja/tai hävittäminen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Viikoittaisessa yhteisöpalaverissa jokaisella asiakkaalla on oma puheenvuoro, jolloin voi antaa palautetta, kehittämis ehdotuksia ja esittää toivomuksia. Lisäksi yksikössämme on käytössä palautelaatikko, johon voi jättää palautetta, kehittämisideoita ja toivomuksia nimettömästi. Myös suulliset palautteet huomioidaan ja kirjataan. Kaikki kehittämisideat käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa mahdollisuuksien mukaan viikoittain, kuitenkin viimeistään kuukausittain tiimipalaverissa.

Ryhmätoimintomme ovat muotoutuneet asiakkaiden palautteiden ja toiveiden perusteella, joita tulee usein juuri viikoittaisessa yhteisöpalaverissa.

Omaisten ja läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on yksilöllistä ja sitä voidaan toteuttaa yksikössä tai puhelimitse/sähköpostilla. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita yksikköömme. Järjestämme kaksi kertaa vuodessa läheistenpäivän, jolloin asiakkaiden omaiset ja läheiset kutsutaan yksikköömme viettämään aikaa läheisensä kanssa. Tilaisuus on rentoa yhdessä olemista ja aina on jotain järjestettyä ohjelmaa tai esitystä. Tavoitteena on, että tilaisuudessa läheisten on yhdessä asiakkaan kanssa helppo lähestyä henkilökuntaa ja päästä keskustelemaan ja vaikuttamaan mahdollisiin asioihin, jotka heitä mietityttävät.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten /läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa, keväisin ja syksyisin.

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön tiimipalaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä,

toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten ja saatujen palautteiden perusteella laaditaan yksikkömme seuraavan vuoden kehittämissuunnitelma.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 33, 21 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 29, 7 vastaajaa

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Vastuualuejohtaja Matti Järvinen, matti.jarvinen@sata.fi, puh. 044 701 6561

Attendo kodin esihenkilö:

Lauri Hiljanen lauri.hiljanen@attendo.fi, puh. 044 358 7547

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Jari Mäkinen, sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044 707 9132

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Jokaiselle asiakkaalle sovitaan omaohjaaja, joka laatii palveluiden toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Siten jokainen suunnitelma on sisällöltään sekä yksilöllinen, että asiakkaan toiveet ja ajatukset esiin tuova. Suunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseen on kirjattu jokaisen asiakkaan omat voimavarat ja apukeinot huomioiden. Lisäksi tämän suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajatahon edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Omaohjaaja välittää tietoa suunnitelman sisällöstä muulle henkilökunnalle, jotta kaikki pystyvät toimimaan asiakkaiden kanssa arjessa ja pyrkiä edistämään asiakkaiden kuntoutumista.

Yksikkömme henkilökunta työskentelee toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti. Asiakkaan ohjaus pohjautuu yksilölliseen toipumiseen, kuntoutumisen tukemiseen, osallisuuden vahvistamiseen ja vaikuttamisen lisäämiseen. Tavoite on, että asiakas osallistuu ja vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja elää mahdollisimman omannäköistään elämää. Asiakkaiden kuntoutumista ja toipumista ohjaavat tavoitteet toimivat pohjana myös koko yksikön toiminnan kehittämisessä. Moniammatillinen tiimimme takaa asiakkaan tarvitseman kokonaisvaltaisen tuen saamisen.

Yksikön viikko-ohjelma toimii ryhmätoiminnan perusrunkona, mutta lisäksi on myös yhteistyötahojen järjestämiä ryhmiä ja tapahtumia. Yhteistyötahoina toimivat seurakunta, kaupunki ja vapaaehtoiset toimijat, kuten kaverikoirat. Asiakkaan oman kuntoutumisensa edistämässä korostuu yksilöllisyys sekä asiakkaan omat vahvuudet ja voimavarat, jotka tukevat asiakasta kuntoutumisensa polulla. Näiden pohjalta laaditaan yhteistyössä viikko-ohjelma, joka palvelee asiakkaan tarpeita ja tavoitteita. Viikko-ohjelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa tarpeen mukaan sen hetkistä tilannetta parhaiten palvelevaksi. Yksikössämme on yksilöllisten viikko-ohjelmien lisäksi käytössä myös yksikön oma viikko-ohjelma, josta asiakkaiden, omaisten ja muiden tahojen on mahdollista nähdä tulevan viikon yhteistapahtumat.

Elämänlaadun check-lista laaditaan jokaiselle asiakkaalle pian asumisen alettua ja se päivitetään säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa. Elämänlaadun check-lista toimii ohjausvälineenä; jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Asiakkaiden lääkehoidon vaikuttavuutta ja toimintakykyä arvioidaan päivittäisessä kirjaamisessa jokaisessa vuorossa. Hilikka asiakastietojärjestelmässä on kattavasti käytettävissä kirjaamiseen erilaisia huomiotyyppejä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palveluiden toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

Asiakkaiden läheiset huomioidaan asiakkaiden toiveita kunnioittaen. Läheisten kanssa pyritään avoimeen ja huomioivaan kohtaamiseen ja heitä kannustetaan olemaan yhteydessä yksikköön matalalla kynnyksellä.

Asiakkaan toiveen mukaisesti läheisen on mahdollista osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja toteutumisen arviointiin. Läheisille lähetämme vähintään kaksi kertaa vuodessa läheiskirjeen, jossa kerromme yksikköemme tapahtumista ja muista tärkeistä asioista. Tämän lisäksi järjestämme läheisille kaksi kertaa vuodessa läheistenillan, johon jokainen asiakas saa kutsua itselleen tärkeitä läheisiä. Tapahtumassa on usein ohjelmana yhteisruokailua, informatiivista osuutta sekä yhdessä oloa ja ajatusten jakoa. Asiakkaita kannustetaan ja tarvittaessa tuetaan yhteydenpitoon läheistensä kanssa asiakkaiden toiveita kunnioittaen.

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

Asiakkaita osallistetaan oman arkinsa toimintoihin ja päätöksentekoon päivittäin niin yksilöohjauksessa kuin ryhmätoiminnoissa. Asiakkaiden on mahdollista osallistua ryhmiin omien kykyjen ja voimavarojen mukaan. Mielipiteitä ja ajatuksia kuullaan ja niitä myös pyydetään varsinkin viikottaisessa yhteisökokouksessa. Asiakkaiden on mahdollisuus saattaa äänensä kuuluviin myös anonyymien palautteen kautta kirjallisena tai esim. omaohjaajan välittämänä viestinä. Ryhmätoiminnot suunnitellaan asiakkaiden toiveita kunnioittaen ja yksilöllinen osallistuminen mahdollistaen.

Yksikössämme käydään yhteisiä toimintakäytänteitä läpi viikoittain pitämällä yhteisökokous, johon jokainen Kaaron yhteisöllisen asumisen sekä tuetun asumisen asiakas kutsutaan ja kannustetaan osallistumaan. Kokouksessa asiakkaiden kanssa keskustellaan alkavan viikon tapahtumista, pyydetään palautetta talon toiminnasta sekä kuullaan toiveita ja ajatuksia. Asiakkailla on mahdollisuus esittää toiveita käsiteltävistä aiheista ennen yhteisökokouksen toteutumista, mikäli puheeksi otto itse yhteisökokouksessa on haastavaa tai asiakas ei itse kykene osallistumaan kokoukseen. Yhteisökokousten vetäjänä voi toimia joko asiakas tai henkilökunnan edustaja. Lisäksi tuetussa asumisessa pidetään erillinen vain tuetun asumisen asiakkaiden kuukausikokous jokaisen kuun viimeisenä perjantaina.

Yksikössämme järjestetään päivittäin kaikille asiakkaillemme avointa ryhmätoimintaa joko ohjaajien, talon ulkopuolisten vetäjien tai asiakkaiden itsensä vetämänä. Toiveet ryhmien sisällöstä tulevat asiakkailtamme; jokaisen asiakkaan ääni pyritään saamaan kuuluviin, jotta voimme pyrkiä tarjoamaan jokaiselle jotakin. Yleisimpiä ryhmätoimintojen aiheita ovat keskusteluryhmät (päivän puhuttavimmat puheenaiheet/uutiset, tunneryhmä, teemapäivään liittyvä keskusteluhetki), askarteluryhmä, musiikin kuuntelua/levyraati, elokuvan katselua, leivontaa ja ulkoilua/kävelyä. Tämän lisäksi kokemusasiantuntijat käyvät yksikössämme sovitusti pitämässä eri teemaisia ryhmiä ja tapaamisia, joiden aiheet tulevat niin asiakkailtamme kuin kokemusasiantuntijoilta. Muista yksikön ulkopuolisista tahoista mm. seurakunta käy pitämässä säännöllisesti keskusteluhetkiä niitä haluaville asiakkaille ja ohjatuista jumppahetkistä vastaa paikallinen koulutettu liikunnanohjaaja.

Tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuutta ohjattuihin ja itsenäisiin asiointikäynteihin yksikön ulkopuolella ja siten pyrimme osallistamaan asiakkaitamme erilaisiin yksikön ulkopuolisiin toimintoihin, jotka tukevat sosiaalista kanssakäymistä ja itsenäistä toimintakykyä. Järjestämme ohjattuja ja itsenäisiä vierailuja järjestöjen pitämiin toiminnallisiin hetkiin. Yksikössä järjestämme asiakkaille työ- ja päivätoimintaa päivittäin sekä mahdollisuuksien mukaan kannustamme asiakkaita hakeutumaan työtoimintaan yksikön ulkopuolelle.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään 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?

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palveluiden toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua /nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu yhteisöllisessä asumissa toteutuu yhteisissä tiloissa ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti. Tuetussa asumisessa asiakkaat ruokailevat omalla asunnollaan ja joko valmistavat ateriansa itse, tai ostavat osan aterioista yksiköstä. Tavoitteena tuetussa asumisessa on pyrkiä mahdollisimman itsenäiseen ruokahuollon toteuttamiseen. Ruoan valmistusta harjoitellaan yhdessä; reseptien etsimisestä/tekemisestä tarvikkeiden hankintaan ja siitä aterian valmistamiseen.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään ja arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Alueellinen keittiöpäällikkö päivittää elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelman.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriatyömiin sekä annoskokonaisuuksiin.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

22.04.2024. Henkilökunta on lukenut ja kuitannut päivitetyn ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siivouspalvelusta vastaavan ohjaajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja

kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniää. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Yksikössä käy viikoittain siistijä, joka huolehtii yleisten tilojen sekä tiettyjen asiakashuoneiden perussiivouksesta. Yksikön henkilökunta osallistuu omassa työssään puhtauden ja siisteyden ylläpitämiseen sekä osallistaa asiakkaita heidän omien asuntojen sekä yhteistilojen siisteyden ylläpitämiseen yksilöllisesti ja voimavarat huomioiden. Tällä tavoin tuetaan arjen taitojen ylläpitoa ja kuntoutumista.

Puhtaanapidolla turvataan tiloissa asuville ja työskenteleville toimiva ja miellyttävä ympäristö. Puhtauspalvelu käsittää ylläpitosiivouksen ja sen lisäksi harvemmin tapahtuvaa tilojen perussiivousta. Kaikkiin siivoustoimiin on säädetty taajuudet, jotka siivouksesta ja tilasta riippuen ovat viikko-, kuukausi- tai vuositasolla. Tilat siivotaan ammattitaitoisesti, taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti rakennusten arvo säilyttäen, estäen näin pintojen ennenaikainen kuluminen.

Puhtauspalvelujen tuottamisessa otetaan huomioon ympäristömyönteisyys ja asukaskohteen ympäristökäytännöt. Attendon puhtauspalvelupäällikkö seuraa, valvoo, opastaa ja kehittää yksiköiden puhtauspalveluja. Attendon yksiköissä tehdään 2 kertaa vuodessa puhtauspalvelun laatukierros. Laatukierroksen tekee yksikössä sovitusti joko esihenkilö yhdessä yksikön laatukoordinaattorin kanssa tai laatukoordinaattori tekee sen itsenäisesti. Myös N-Cleanin toimesta tehdään yksikön laatukierroksia useamman kerran vuodessa.

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 11.3.2025

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

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Pääsääntöisesti asiakkaat ovat vastuussa asuntojensa siisteyden ylläpitämisestä. Yksilöllisesti sovituna asiakkaiden asuntojen siisteydestä huolehtii joko asiakas itsenäisesti tai ohjatusti työntekijän kanssa. Jokaiselle asiakkaalle on yhteistyönä sovitettu viitteellinen siivouspäivä, jolloin erityisesti on tarkoitus keskittyä asunnon siisteystasoon. Tarvittaessa siistijä huolehtii asunnon perussiivouksesta kerran viikossa ja asiakas yhdessä ohjaajan kanssa toteuttaa päivittäistä ylläpitosiivousta.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Puhtauspalveluista vastaa ulkoistettuna palveluna N Clean Oy. Siistijä käy yksikössä kerran viikossa ja siistii ennalta sovitut kohteet, joita ovat tietyt asiakashuoneet sekä yhteiskäytössä olevat tilat. Satunnaisesti ja sopimuksen mukaan siistijä huolehtii lisäksi mm. muuttosivouksista ja ikkunanpesuista.

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

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden

laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

Miten kodin pyykinhuolto on järjestetty?

Yksikössämme on asiakkaille oma tila pyykinhuollolle asianmukaisine koneineen. Yksikkömme henkilökunta vastaa pyykinhuollon toteutumisen seurannasta ja ohjauksesta. Asiakkaat toimivat pyykinhuollossa mahdollisimman itsenäisesti toimintakykynsä mukaan.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma avustava henkilökunta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolinen palveluntuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepöydän ja linavaatepöydän pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme toimistotiloissa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykinhuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Mirva Aaltonen, mirva.h.aaltonen@sata.fi, +35840 180 9894

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. Tarvittaessa tarjoamme vierailijoille esim. kasvomaskin vierailun ajaksi. Ohjeistamme välttämään vierailemista, mikäli vierailijalla on selviä infektio-oireita.

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

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Yksikön lääkärin toimenkuvaan kuuluu psykiatrian lääkehoito. Somaattiset vaivat hoidetaan terveyskeskuksessa. Yksikön lääkäri vierailee yksikössä kerran kuukaudessa, muina aikoina hän on henkilökunnan tavoitettavissa puhelimitse.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Rauman kiirevastaanotolla tai Satasairaalan yhteispäivystyksessä. Rauman terveystalot, kiirevastaanotto, Steniuksenkatu 2, 26100 Rauma. Ma-su klo 08:00-20:00 puh. 02 835 2670. Satasairaalan yhteispäivystys kaikkina muina aikoina puh. 116 117. Hätätilanteessa soimitaan aina yleiseen hätänumeroon 112. Asiakkaan mukaan tulostetaan asiakastietojärjestelmästä sairaanhoitolähetä. Yksikössämme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, joka löytyy N:-kansioista ja IMS:stä.

Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on kotinne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh-lähetteen käyttö. Kodillamme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään?

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy IMS:stä ja N:-kansioista. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asukkaidemme terveydentilaa valvotaan päivittäin silmämääräisesti sekä säännöllisesti otettavilla kokeilla ja mittauksilla. RR ja paino mitataan kaikilta asukkailla vähintään kerran kuukaudessa. Verensokeria seurataan yhdessä diabetesta sairastavien asukkaiden kanssa, osa mittaa arvoa itsenäisesti ja pitää kirjaa saaduista arvoista sekä raportoi työntekijöille. Laboratoriokokeita otetaan säännöllisesti lääkärin ohjeen mukaan, useilla asukkailla tämä tapahtuu kerran kuukaudessa. Laboratoriokokeet otetaan terveyskeskuksessa, johon asiakas menee itsenäisesti, tai yksikön autolla yhteiskuljetuksella. Yksikön lääkäri tarkistaa laboratoriovastaukset kuukausikäynnin yhteydessä, tarvittaessa häntä ja/tai terveyskeskusta konsultoidaan useammin. Lääkitystä ja sen tuomaa vastetta arvioidaan jatkuvasti hoitohenkilökunnan toimesta yhteistyössä yksikön lääkärin ja terveyskeskuksen henkilökunnan kanssa. Mahdolliset haasteet terveydenhoidossa ja lääkehoidon toteutuksessa kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikkömme sairaanhoitaja.

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. Laatuanalyyseistä 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:

Molempien talojen toimistoissa on oma kansio lääkehoitosuunnitelmalle. Kansion yhteydessä on myös lukukuittauslomake.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 31.3.2025

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja, Päivi Ridell-Heikkinen ja Attendokodin johtaja, Lauri Hiljanen (sh).

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?

Attendo Kaarlossa 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 (terveyskeskuksen, laboratorion, sekä asiakkaiden muiden hoitotahojen) kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Tiedonkulkua varten asiakkailta pyydetään lupa tietojen antamiseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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.

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa

olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Näiden lisäksi henkilökunnalle järjestetään uhkatilannekoulutusta säännöllisesti. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä ja kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativista kohteista.

Yksikkömme työsuojeluvaltuutettu on Iina Fagerlund, iina.fagerlund@attendo.fi.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 27.12.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 03.10.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 27.12.2024

Palotarkastus on toteutunut: 19.06.2024

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.

Tiimivastaava suunnittelee työvuorolistat. Työvuorolistat ovat kuitenkin yksikön esihenkilön vastuulla. Työvuorolistoissa noudatetaan kuuden viikon tasotusjaksoa.

Yksikön henkilöstömitoitus:

Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstövahvuus on 0,3 tt / asiakas ja tuetussa asumisessa 0,1 tt / asiakas.

Kotiin vietävien palvelujen

hoitohenkilöstömitoitus määräytyy palveluntarpeen mukaisesti.

Kodillamme on yhteensä 16 yhteisöllisen asumisen paikkaa, yhdeksän tuetun asumisen paikkaa ja kotiin vietäviä palveluita varten valmius kymmenelle asiakkaalle.

Yksikössä on esihenkilön lisäksi yksi sosionomi/tiimivastaava, yksi sairaanhoitaja ja kolme lähihoitajaa /ohjaajaa. Avustavaa henkilökuntaa on yksi hoitoapulainen. Sijaiset ovat koulutukseltaan lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista. Avustavaa henkilökuntaa

ei lasketa välittömän työn henkilöstömitoitukseen.

Arkisin työntekijöitä:

- Yksikön esihenkilö klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sosionomi/tiimivastaava klo 7:30-15:30, 8-16 tai 11:30-19:30
- Sairaanhoidtaja klo 7-15, 7:30-15:30, 11:30-19:30 tai 13-21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 7-15, 7:30-15:30, 11:30-19:30 tai 13-21

Tällä hetkellä yksikössämme on pääsääntöisesti arkisin yhteisöllisessä asumisessa yksi tai kaksi lääkeluvallista työntekijää ja esihenkilö. Iltavuorossa on yksi lääkeluvallinen työntekijä. Tuetussa asumisessa on arkisin yksi lääkeluvallinen työntekijä aamuvuorossa ja yksi iltavuorossa. Niinä aikoina, kun yksikössä ei ole työntekijää on järjestetty puhelinpäivystys Rauman Tyrskyyn.

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja klo 9:00-19:00.

Tällä hetkellä yksikössämme on pääsääntöisesti viikonloppuisin ja arkipyhinä yhteisöllisessä asumisessa yksi lääkeluvallinen työntekijä vuorossa per vuorokausi klo 9:00-19:00. Tuetussa asumisessa ei ole henkilökuntaa viikonloppuina ja arkipyhinä. Niinä aikoina, kun yksikössä ei ole työntekijää on järjestetty puhelinpäivystys Rauman Tyrskyyn.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa tiimivastaava arkisin työvuorossa ollessaan. Yksikön johtaja huolehtii sijaisten hankinnasta arkisin virka-aikana, jos tiimivastaava ei ole työvuorossa. Muina aikoina sijaisten hankinta kuuluu vuorossa olevalle ohjaajalle.

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 vastualueiden 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.

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien

työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten 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, asiastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, 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 Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 10.11.2022

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 14.5.2024

Työpaikkaselvitys 18.4.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 31.5.2018

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkömme toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 16 asiakaspaikkaa yhteisöllisessä asumisessa ja yhdeksän asiakaspaikkaa tuetussa asumisessa. Huoneet ovat 21 m² yhteisöllisessä asumisessa ja 31–32 m² tuetussa asumisessa. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Tuetun asumisen wc-tiloissa on lisäksi pyykinpesumahdollisuus. Kotiin vietävien palvelujen asiakkaat asuvat itse hankkimissaan tai heille välivuokratuissa vuokra-asunnoissa, jotka hankitaan tarpeen mukaan.

Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 80,1m² yhteisöllisessä asumisessa ja 31m² tuetussa asumisessa. Yhteisöllisessä asumisessa on yhteinen sauna ja pesuhuone, sekä tilat pyykinpesulle ja kuivaamiselle. Yhteisöllisessä asumisessa on talokohtaiset terassit etu- ja takapihalla. Tuetun asumisen asunnoissa on asuntokohtaiset katetut terassit sekä asuntokohtaiset ulkovarastotilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Yhteisöllisen asumisen ulko-ovet ovat päiväsaikaan auki. Ulko-ovi on lukittuna, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden avaimet käyvät myös yksikön ulko-oveen.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Jokainen asiakas kalustaa oman asuntonsa itse omannäköisekseen ja itselleen viihtyisäksi. Jokaisella asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen; kunnioitamme asiakkaan tahtoa ja annamme mahdollisuuden omaan rauhaan ja omaan tilaan. Jokaisella asiakkaalla on avain omaan asuinhuoneistoonsa ja valintansa mukaan asiakkailla on mahdollisuus päättää asuntonsa oven lukossa pitämisestä kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen, sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista koko yksikön asiakkaiden kesken.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti sekä riittävä valaistus pimeään vuodenaikaan). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta vartiointiliikkeen (ProSecure Oy) toimesta niinä aikoina, kun yksikössä ei ole henkilökuntaa. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella. Lähettyvillä on runsaasti erilaisia ulkoilumaastoja sekä rauhallista lähiöympäristöä.

Kotimme kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Management Oy. Yksikölle nimetty kiinteistöhoitaja huolehtii toimitiloista kokonaisuutena. Yksikön henkilökunnan havaitessa tarvetta huollolle tai epäkohtia toimitiloissa soitetaan Coorin HelpDeskiin (0102346800), josta tiedot välitetään kiinteistöhuoltajalle. Kiinteistöhuoltaja tapaa yksikön esihenkilön viikottaisella kierrollaan. Jos kiinteistöhuoltaja ei tavoita yksikön esihenkilöä, hän kysyy paikalla olevalta henkilökunnalta mahdollisia havaintoja toimitiloista.

Kiinteistöhuollon toteuttamaan kiinteistön pitkäaikaiseen ylläpitoon kuuluvat yleisten tehtävien lisäksi:

- viikkokierrokset
- palveluesihenkilön kolme kertaa vuodessa toteuttamat yksikön omantähtäytystarkastukset
- rakennustekniikan tarkastukset
- vesi- ja viemärijärjestelmien toiminnan varmistaminen

- paloteknisestä turvallisuudesta huolehtiminen
- LVI-, ilmanvaihto-, sähkö-, jäähdytys- sekä automaatiojärjestelmien yleisen toiminnan varmistaminen ja tarkkailuvastuu
- Ulkoalueet.

Tarkemmat suunnitelmat yksikön pitkäaikaisesta ylläpidosta, resursseista ja suunnitelmista on eritelty kiinteistöhuoltosopimuksessa, josta vastaa Attendon kiinteistötiimi.

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 vuosiauditoiteja 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?

Yksikössämme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Lääkehuoneiden yhteydessä on käytössä elektroninen kulunvalvontalaitteisto, eli jokaisesta oven avaamisesta jää merkintä järjestelmään. Vuoroissa toimii työntekijä lääkevastuussa, jolla on avaimet ja kulkukortti. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuna kun yksikössä ei ole henkilökuntaa. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero vierailulle tulevia varten.

Yksikössämme on käytössä vartiointipalvelu. Työntekijöillä on käytössään pienikokoiset henkilövaroitimet, joiden nappia painamalla lähtee hälytys vartiointikeskukseen ja sitä kautta saadaan vartija paikalle. Kaksi hälyttimestä ovat paikantavia; toinen näistä on käytössä yhteisöllisen asumisen työntekijöillä ja toinen tuetun asumisen työntekijöillä. Lisäksi vartija käy tarkistamassa yksikön yöaikaan kahteen kertaan, kun henkilökuntaa ei ole paikalla.

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

Yhteisöllisen asumisen yhdelle asiakkaalle on tulossa turvapuhelin, jolla hän voi hälyttää apua silloin, kun yksikössä ei ole henkilökuntaa paikalla. Toimivuus tarkastetaan erillisen sopimuksen mukaan, kuten myös hälytyksiin vastaaminen. Turvapuhelin on hyvinvointialueen tarjoama.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Henkilövaroitimien ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa ProSecure Vartiointipalvelut Oy. Yksikössä olevien turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa yksikön esihenkilö.

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 vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

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

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

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 lääkinneilmoituksesta 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

Lauri Hiljanen, +358443587547, lauri.hiljanen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täyttyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Yksikössämme on käytössä sähköinen Hilikka -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 Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat, kuten terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakkaita osallistetaan voimavarojen mukaan päivittäiskirjausten laatimiseen. 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 tietosuojan hallintamalli sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä vuosittainen itsearviointi sekä erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Em. dokumentit löytyvät intrasta ja Valosta.

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024 (Versio 1.0 päivätty 28.6.2022).

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.

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

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Asiakkaiden omannäköisen elämän ja turvallisen mielekkään arjen mahdollistaminen. Toimintakyvyn edistäminen yksilölliset voimavarat huomioiden.	Avoin ja kannustava keskusteluyhteys. Tiedottaminen ja yhteydenpito asiakkaan ehdoilla.	Avoin keskustelukulttuuri. Turvallinen työyhteisö, jossa uskalletaan ottaa asioita puheeksi ja kehittää toimintatapoja.
TOIMENPITEET	Tuetaan asiakasta löytämään voimavaransa ja toimimaan oman elämänsä asiantuntijana hänen ehdoillaan, ei henkilökunnan. Ajan antaminen asiakkaalle, keskustelut. Toiveiden kuuleminen ja toteuttaminen. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen.	Asiakkaan kanssa sovittu toimintatapa läheisten kanssa toimimiselle. Tiedotetaan toimintatavoista koko työyhteisöä.	Asioiden esiintuominen työyhteisössä. Yhteiset palaveri- ja taukohetket. Ongelmakohtiin puuttuminen.
AIKATAULU	Päivittäin toteutus.	Päivittäin/tarpeen mukaan.	Päivittäin toteutus.
VASTUUTUS	Koko työyhteisö, mukaan lukien esihenkilö.	Koko työyhteisö, mukaan lukien esihenkilö.	Koko työyhteisö, mukaan lukien esihenkilö.
VÄLIARVIOINTI			

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

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit. Uhka- ja väkivaltatilanteet mahdollisia (asukkaiseen kohdistuva) toisten asiakkaiden psyykkisen voinnin heiketessä, tai ulkoisen uhan vuoksi. Henkilökunta seuraa asiakkaiden psyykkistä vointia ja pyritään reagoimaan ajoissa. Lisäksi yksikön ovet lukittuna, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Vartijapalvelu myös käytettävissä, kun henkilökuntaa paikalla.		
T	2=mahdollinen		
S	2=haitalliset		
R	3=kohtalainen		
Toimenpide ja kustannusarvio	Henkilökunta seuraa asiakkaiden psyykkistä vointia ja pyritään reagoimaan ajoissa. Lisäksi yksikön ovet lukittuna, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. vartijapalvelu myös käytettävissä, kun henkilökunta on paikalla ja tekevät yksikössä		

	turvallisuustarkistuksen öisin.		
Aikataulu	Jatkuva toteutus.		
Vastuuhenkilö	Koko henkilökunta.		
VÄLIARVIOINTI	*3.kvartaalin aikana.		
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työtehtäviin sisältyvät vuorovaikutustilanteet. Haastavat vuorovaikutustilanteet ja väkivaltatilanteet mahdollisia niin asukkaiden, kuin ulkopuolisten toimesta (samaa riskiin sisällytetty myös väkivallan uhka)	Terävällä esineellä itsensä pistäminen, pistotapaturma.	Keittiössä vaarana polttaa itsensä lämpölevyllä, uunilla tai liedellä. Lisäksi vedenkeitin ja kahvinkeitin.
T	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	Vakavat	Haitalliset	Haitalliset
R	4	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Uhka- ja vaaratilanteiden koulutukset säännöllisesti (joka toinen vuosi). Ohjeistuksen läpikäynti kuukausipalaverissa. Uhka- ja vaaratilanteiden koulutukset säännöllisesti (joka toinen vuosi). Ohjeistuksen läpikäynti kuukausipalaverissa.	Huolellinen työskentely, ohjeistuksen noudattaminen.	Työvälineet kunnossa ja varovainen työskentely.
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 2025
Vastuuhenkilö	Koko työyhteisö mukaan lukien esihenkilö.	Koko työyhteisö mukaan lukien esihenkilö.	Koko työyhteisö mukaan lukien esihenkilö.

VÄLIARVIOINTI	*Kolmannen kvartaalin aikana.	*Kolmannen kvartaalin aikana.	*Kolmannen kvartaalin aikana.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	42
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	50
Sisäinen auditointi		-	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		-	
Lääkepoikkeamat, kpl	0	Asiakas hukannut päivälääkkeensä. Ohjeistettu säilyttämään lääkkeensä asunnollaan. Asiakkaalle ei ole annettu kahtena peräkkäisenä aamun osaa lääkkeitään. Antamatta jääneet lääkkeet olleet dosetissa erillään toisista lääkkeitä. Ohjeistettu tarkistamaan annettavat lääkkeet ja vertaamaan	Ohjeistukset sovittu ja kehittämisideat käyty läpi kk-palaverissa.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tavoite täyttyy.	-

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025

Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	-
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			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tavoite täyttyy.	

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Rauma 11.3.2025

Allekirjoitus

Lauri Hiljanen