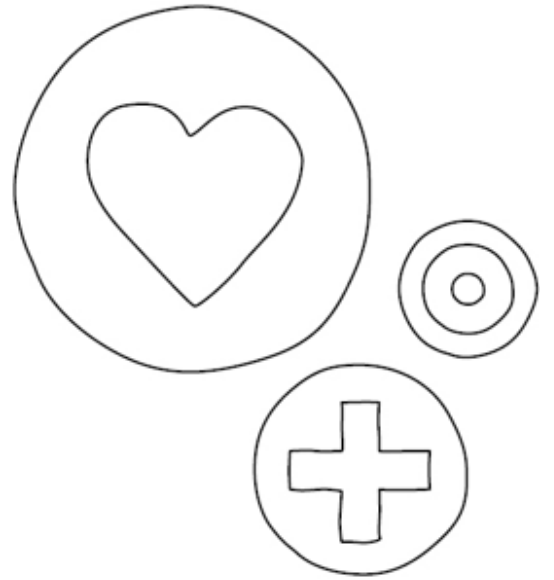




Sosiaali- ja terveydenhuollon
palvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN 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 Etelä-Suomen kotihoito Oy Riihimäen yksikkö

Y-tunnus 2814712-7

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** Riihimäki

Attendo-kotihoidon yksikkö

Nimi Attendo kotihoito Riihimäki

Katuosoite Hämeenkatu 14, 2.krs

Postinumero 11100

Postitoimipaikka Riihimäki

Esihenkilö Terhi Thure

Puhelin 0417316125

Sähköposti terhi.thure@attendo.fi

Terveystenhuollonpalveluista vastaava johtaja

Nimi Terhi Thure

Katuosoite Hämeenkatu 14, 2.krs

Postinumero 11100

Postitoimipaikka Riihimäki

Puhelin 0417316125

Sähköposti terhi.thure@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Kotisairaanhoido asiakkaan kotona

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset 11.1.2022, muutos 25.5.2022 (vastaavan johtajan vaihdos)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelua, asiakasmäärä 100

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.1.2022, muutos 28.3.2022 (vastaavan johtajan vaihdos)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadosin yhteistyöapteekilta Aurinkoapteekki Riihimäki
- turvapuhelinpalvelu AddSecurelta
- toimiston siivous Siivous ja Avustus AH Oy
- toimiston vaihtomattopalvelu Lindström 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 arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi 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

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavonnan suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaavonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omaavonnan suunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavonnan suunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Terhi Thure terhi.thure@attendo.fi p.041 731 6125

Omaavonnan suunnitelman seuranta

Miten kotihoidossa seurataan ja varmistetaan omaavonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omilla nettisivuilla ja toimiston ilmoitustaululla
Yksikön omilla nettisivuilla ja toimiston ilmoitustaululla

Laadittu pvm. 8.10.2024

Tarkistettu pvm. 11.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
♥️👁️+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kotihoidon toiminta-ajatus?

Tuotamme hoivan palveluja kotona asuville ikäihmisille. Asiakaskuntaamme kuuluu itsemaksavat asiakkaat, sekä hyvinvointialueen myöntämällä palveluseteleillä palveluja ostavat asiakkaat.

Tuotamme hyvinvointialueelle yhteisöllisen asumisen asiakkaille hoivan palvelut ja yhteisöllisen toiminnan. Palvelutalo tuottaa vuokrauksen ja tukipalvelut.

Asiakkaamme ovat joko kognitioltaan tai fyysiseltä toimintakyvyltään rajoittuneita. Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisöämme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. ASKO-valmentajamme yhdessä esihenkilön 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.

Olemme käyneet tänä vuonna kaksi kvartaalikeskustelua ja neljä karttakeskustelua. Keskusteluissa olemme nostaneet esille läheisyhteistyön, johon olemme panostaneet ja sen toteutumisesta on kuukausittainen seuranta. Pidämme asiakkaillemme kuukausittain kokouksen, jossa he saavat tuoda oman äänen kuuluviin. Näistä kokouksista tehdään muistiot, jotka ovat nähtävillä asiakkaille.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten

vaatimuksia sekä lisäämään 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 kotihoidon 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.

Kotihoidon esihenkilö vastaa, että 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
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön kriittisiä ja olennaisia toiminnan sekä lääkitysturvallisuuden riskejä arvioimme 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 kotihoidon toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuusriskien kartoituksessa hyödynnetään Toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen-lomaketta. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 26.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 26.3.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

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, esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä
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 yksikön 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?

Kotihoidon 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 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 ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotihoidon työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraportin IMS- järjestelmään, joka löytyy työntekijän puhelimesta ja toimiston tietokoneelta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen annetaan perehdytyksessä ja kirjallinen ohje löytyy toimistolta ja tai Teams kanavalta. Neuvoa saa myös työyhteisöltä ja esihenkilöltä.
- Kotihoidon laatukoordinaattori, tiimin sairaanhoitaja (lääkepoikkeamat) ja esihenkilö poikkeamasta riippuen käy läpi ja hyväksyy kirjatut poikkeamat IMS-järjestelmässä
- Poikkeamat käsittelemme kotihoidon kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Kotihoidon aluekokouksessa esihenkilöiden kesken käsitellään kvartaaleittain koko kotihoidon poikkeamat.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotihoidon kuukausipalaverimuistioon. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille kotihoidon yksiköille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asiakkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotihoidon alkamisesta. Suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asiakkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asiakaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asiakkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Myös läheiset osallistetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan arviointiin asiakkaan luvalla. Arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan omat tavoitteet, jolla mahdollistetaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatiminen.

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

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Asiakkaista 86 % on osallistuneet RAI-arviointiin.

Hyvinvointialue haluaa RAI-mittareiden tuloksista MAPLe_5, CPS_6, ADL_6, IADL_21, CHESS_5, CAPs ja DRS. Näiden lisäksi MMSE, MNA, BMI, paino, GDS, BRADEN. Myös asiakkaiden ja läheisten haastattelut on osa arvioinnin tekemistä.

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

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

Asiakas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asiakkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asiakkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asiakas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asiakkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Omahoitajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun hoito- ja palvelusuunnitelmat 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 yksikössäsi vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. 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. Asiakasta voidaan kotihoidossa neuvoa ja ohjata, mutta kotihoidon asiakas tai hänelle nimetty edunvalvoja (hänelle annetuin valtuuksin) tekee päätökset itseään koskevista asioista. Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa asiakkaan tahtoa.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen: annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito: kirjaamme asiakkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asiakkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea

- Muistisairausoireet: kirjaamme asiakkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen

- Liikkuminen: kirjaamme, mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asiakas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

- Puhtaus ja pukeutuminen: kirjaamme asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin

- Syöminen ja juominen: kirjaamme asiakkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne

- Sosiaalisuus: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asiakas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asiakas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan

- Mielihyvän/-pahan kokeminen: kirjaamme, mitkä asiat tuovat asiakkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat

- Ulkoilu ja aktiviteetit: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen

- Nukkuminen: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asiakkaan oma vuorokausirytm, huomioidaan turvallisuus ja toiveet.

- Lääkehoito: huomioimme, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta

tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista

- Asiointi ja palvelut: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, kauppa hankinnat, minkälaista apua asiakas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Miten asiakkaan lääkäri, apteekki, kodinhoito, pyykinhuolto, siivous jne.

- Kuolema: kirjaamme asiakkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asiakas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa

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

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden 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, kotihoidon 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 kotihoidon 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 kotihoidon 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, haittatapahtuma 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 läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverieissa tai läheistenilloissa, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan IMS-järjestelmään, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset

analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillä sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 48 ja vastaajamäärä 54

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 43 ja vastaajamäärä 21

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön 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:

Olli Naukkarinen olli.naukkarinen@omahame.fi

Kotihoidon esihenkilö:

Terhi Thure terhi.thure@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin.

Potilasasiavastaavien sähköpostiosoitteet: kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

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 yksikköme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön 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 kotihoidon palvelussa ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

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

Rai tulostenkin valossa meidän asiakkaat pärjäävät arjen toiminnoissa, kuten pikkupesuissa ja pukeutumisessa itsenäisesti tai ohjauksen ja vähäisen fyysisen avun turvin. On myös asiakkaita, jotka tarvitsevat fyysisesti enemmän apua, mutta kognitioltaan ovat parempi kuntoisia.

Suurin osa asiakastamme tarvitsee runsaasti apua välinetoiminnoissa, kuten kauppaasioinnissa, ruoanvalmistuksessa, läkehoidossa ja kodinaskareissa.

Kognitiiviselta toimintakyvyltään meidän asiakkaat sijoittuvat lievään tai keskivaikeaan kognitiiviseen häiriöön. Asiakkaidemme kognitiota heikentää muistisairaus.

Asiakkaiden kommunikointikyky on pääsääntöisesti hyvä ja suurinosa asiakkaistamme hyötyy yhteisöllisen toiminnan tuomasta sosiaalisesta kanssakäymisestä.

Meillä on geronomikoulutuksen saanut sosiaalisen kanssakäymisen edistävän toiminnan ohjaaja. Joka suunnittelee ja toteuttaa yhdessä hoitajien kanssa monipuolista viriketoimintaa asiakkaille. Toiminnan ideointiin osallistuvat myös asiakkaat itse.

Omahoitaja yhdessä asiakkaan, läheisen ja sairaanhoitajan kanssa kartoittavat asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeen hoitosuunnitelmaa tehdessä. Tämän pohjalta jokaisen asiakkaan hoito ja kuntoutus toteutetaan.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Päivittäin seurataan asiakkaiden osallistumista tarjottuun SKE-toimintaan. Yksikön asiakkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI-mittareilla.

Ravitsemus

Asiakkaillamme on mahdollisuus ostaa talolta aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Kaikki muut ateriat paitsi iltapala tarjoillaan yhteisöllisenä ruokailuna ja tarvittaessa toimitetaan asiakkaan kotiin. Asiakkaalla myös mahdollisuus käyttää kauppapalvelua ja syödä omassa kodissaan hoitajien tukemana tai itsenäisesti.

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 asiakkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä. 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. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeutteja. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikkömme hygieniasuunnitelma ohjaa hygieniatason varmistamista. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakasta ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kuvattuna asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Siivous: Hoito henkilökunta siistii asiakkaiden koteja kaikilla käynneillä, huolehtien erityisesti keittiön, kylpyhuoneen ja makuuhuoneen siisteydestä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen ja ne tuotetaan tukipalveluna talosta. Toimiston siivous: Siivous ja Avustus AH Oy. Jätehuolto: Hoitajat huolehtivat asiakkaiden roskien viennistä käyntien yhteydessä, mikäli asiakas ei itse kykene roskia viemään. Roskien vieni voi olla myös osa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta ja se voidaan toteuttaa yhdessä hoitajan kanssa. Pyykkihuolto: Asiakkaat sopivat pyykkihuollon palvelut tukipalveluna talosta tai asiakkaan omaiset huolehtivat pyykkihuollosta.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Henna Väliaho 0417316313

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla kotihoidon toimiston säännöllisestä ja asianmukaisesta siivouksesta ja siivoustyön laadunvalvonnasta.

Avainasemassa ovat: työntekijän henkilökohtainen hygienia sekä siistit ja asianmukaiset työvaatteet.

Tavanomaiset varotoimet

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- 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

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

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

Terveyden- 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 asiakkaalle määrätty lääkäri/oma terveyskeskus. Hyvinvointialue tuottaa yhteisöllisen asumisen ja palveluseteliasiakkaiden lääkäripalvelut ostopalveluna Terveystalo Oy:lta. Lääkärin etäkierto on joka viikko ja joka toinen kuukausi lääkäriellä on lähikierto asiakkaiden luokse. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito:

Ensisijaisesti käytetään hyvinvointialueen Gerbiili palvelua, josta saamme tarkemmat ohjeet jatkosta. Tarvittaessa soitto 112.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy viranomaiskansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä arkisin virka-aikaan.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Omahoitaja tehtäviin kuuluu kuukausittain seurata asiakkaan painoa ja verenpainetta. Yksikön sairaanhoitajat ottavat tarvittaessa ja lääkärin määräyksellä laboratorio kokeita. Seurannat suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan sairaudet, lääkitykset ja terveydentila huomioon ottaen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Palveluseteli- ja yhteisöllisen asumisen asiakkaille tuotetaan lääkäripalvelu hyvinvointialueen ostopalveluna Terveystalolta.

Jokainen hoitaja työvuorossa on omalta osaltaan vastuussa asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta.

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 ja yksiköt laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössämme 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.

Lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että yksikkömme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toi-minnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikön esi-henkilöllä ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilö-kunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoi-toon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä toimistolla ja N-asemalla

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 5.4.2025

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Terhi Thure, sairaanhoitaja YAMK, kotihoidon johtaja

Rajattu lääkevarasto

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

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin.

Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

Attendon johtoryhmävastaa 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 ja kotihoidon yksiköiden 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 ja muiden yksiköiden riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Yksikön esihenkilö vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa yksikön 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. Esihenkilöllä on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

Yksikön työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista asiakasta, jotta he saavat 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 yksikön esihenkilön kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää yksikön 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 omavalvontä 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.

Miten yksikön tilojen terveellisyys liittyvät riskit hallitaan? Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Senioriasumisen toimitilojen pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen tekee palvelutalon johtaja. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa yhteistyötä tekee palelutalon johtaja säännöllistä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kotihoidon henkilöstö osallistuu talon järjestämiin palo- ja pelastuskoulutuksiin. Ensiapukoulutus järjestetään säännöllisesti. Viimeksi koko henkilöstö koulutettu keväällä 2023. Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Kotihoidon työsuojeluvastuutettuna toimii Kristiina Backman, kristiina.backman@attendo.fi puh. 041 732 0652 ja työsuojeluvastuutettuna Matleena Eriksson, matleena.erikson@attendo.fi puh. 0444944957

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. Osana

asiakasturvallisuuden varmistamista on yksikössämme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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 yksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

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

- Kotihoidon esihenkilö on Terhi Thure, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- Kotihoidon yksikön luvassa on 100 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä
- 3 sairaanhoitajaa
- 1 geronomi
- 12,5 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustajaa
- 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia

Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Kotihoidon esihenkilö klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja 1-2 klo 8–15.40 (välitönohitoityö 40%)
- Geronomi/työnsuunnittelija klo 8–15.40 (välitönohitoityö 25%)
- Hoitajia 5, klo 6.30–14.10 (välitönohitoityö 68%)
- * Hoitaja 2, klo 6.30 - 12.30 (välitönohitoityö 68%)
- Vuorovastaava sairaanhoitaja klo 6.30–14 (välitönohitoityö 68%)
- *Vuorovastaava lääkeluvallinen hoitaja klo 14-22(välitönohitoityö68%)
- Hoitajia kolme klo 14–21.40 (välitönohitoityö 68%)
- * Hoitaja 1 klo 16.30 - 21.00 (välitönohitoityö 68%)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Hoitajia 4, klo 6.30–14.10 (välitönohitoityö 68%)
- Vuorovastaava 1, lääkeluvallinen hoitaja klo 6.30–14 (välitönohitoityö 60%)
- * Hoitaja 2, klo 6.30 - 12.30 (välitönohitoityö 68%)
- * Vuorovastaava lääkeluvallinen hoitaja klo 14-22(välitönohitoityö 60%)
- Hoitajia kolme klo 14–21.40 (välitönohitoityö 68%)
- * Hoitaja 1 klo 16.30 - 21.00 (välitönohitoityö 68%)

Tämä on tilanne nyt, mutta resurssitarve on vaihteleva.

Resurssitarve mitoitetaan myytyihin asiakastunteihin ja arviointi tästä tehdään päivittäin. Johtaja ja työnsuunnittelu on tästä vastuussa. Päivittäisen arvioinnin lisäksi on kerran viikossa resurssipalaveri, jossa arvioidaan seuraava viikko.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden

mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön 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. 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.

Sijaisten hankinta kuuluu pääsääntöisesti esihenkilölle, työsuunnittelijalle ja tiiminvetäjälle. Tarvittaessa sijaisten hankinta kuuluu kaikille työntekijöille, esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin. Yksiköllä on oma sijaisrinki, josta pääsääntöisesti aina saadaan sijainen puutosvuoroon.

Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat 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?

Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, ja kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiiminvetäjä ja esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden /lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä.

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 yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön 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 asiakkaittemme kotona.

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Yksikössämme 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, kotihoidon 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. Yksikön 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?

Yksikön esihenkilö 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

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 25.3.2024

Työpaikkaselvitys 13.2.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituisessa 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

Kotihoidon toimisto sijaitsee osoitteessa Hämeenkatu 14, Riihimäki. Vuoro aloitetaan ja lopetetaan kotihoidon toimistolla. Hoivatyö suoritetaan asiakkaiden omassa kodissa.

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.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kotihoidon kautta on mahdollisuus tilata Add Securen turvahälytysjärjestelmä. Lisäominaisuuksina siihen voi valita mm. ovihälyn, kaatumisilmaisimen ja GPS-paikantimen. Turvalaitteet testataan ohjeiden mukaan kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvalaitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa AddSecure Smart Care Oy
p. 010 408 8117
turvapuhelin@addsecure.com
www.addsecure.fi

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Yksikössämme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle henkilökohtaiseen käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Työntekijät perehdytetään 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 omien laitteiden rekisteriin kirjaamme terveydenhuollon laitteemme. Näitä laitteita ovat verenpainemittarit, verensokerimittarit, happisaturaatiomittarit, kuumemittarit, pef-mittari, korvalamput, stetoskoopit ja henkilöväät. Vastuu näistä laitteista on kaikilla yksikön hoitajilla yhdessä yksikön laitehuollosta vastaavien kanssa.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Sara Karlsson 041 731 8046, Henna Väliaho 041 731 683

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

Yksikössämme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Käytämme Hilikka-mobiilia

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme viranomaiskansiossa. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuojan ja tietosuojan 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 työ sopimukseen. 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. Kotihoidon esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista yksikkötasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän 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

Yksikkökohtaista 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 2025 vuodelle

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Jokainen asiakas tulee yksilöllisesti kohdatuksi ja kuulluksi.	Läheistyytyväisyys nousee	Henkilöstön oman työn arvostus lisääntyy -> työhyvinvoinnin kasvu
TOIMENPITEET	Asiakaspalautetaulun käyttöön otto.	Kuukausikirjeen käyttöönotto. Ohjataan läheisiä arvioimaan vain hoivan palveluita.	Palautetaulun käyttöönotto -> oman työn yhteiskehittäminen (Kanban-taulu)
AIKATAULU	Helmikuun 2025 loppuun mennessä.	vuosi 2025	vuosi 2025
VASTUUTUS	Osallistumisvastuu kaikilla, vetovastuu tiiminvetäjä ja johtaja.	Kaikilla	Osallistumisvastuu kaikilla, vetovastuu tiiminvetäjä ja johtaja
VÄLIARVIOINTI	kesäkuu 2025	kesäkuu 2025	kesäkuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2024; asiakastytyytyväisyys noussut, NPS 54%, Olemme onnistuneet kehittämään asiakkaiden	2024; Kyselyn tulos laskenut, mutta avoimista vastauksista käy ilmi, että niissä on kritisoitu tukipalvelujen tuottajia ja hyvinvointialuetta, joka myös osaltaan laskenut	2024; Tyytyväisyys noussut, NPS 56%. Uusi tilava toimisto ja työnsuunnittelun selkeyttäminen ovat lisänneet työhyvinvointia. Myös koko henkilöstön

	viriketoiminnan säännölliseksi ja monipuoliseksi.	tulosta. Läheisyhteistyö vaatii vielä kehittämistä.	käymällä vastuukoulutuksella on ollut merkitystä työtyytyväisyyteen.
--	---	---	--

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotihoidon yksikkötasolla 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	Julkiselta puolelta asiakkaiden tietojen saanti vaikeaa, koska ei ole yhteistä tietojärjestelmää, tai edes näkyvyyttä julkisen puolen tietoihin.	Kaatumiset. Monella liikuntakyky heikentynyt iän tuomien sairauksien myötä.	Lääkehoito ja -huolto. Lääkäripalvelut käyttää julkisen puolen tietojärjestelmää, johon hoitajilla ei ole näkyvyyttä.
Toimenpiteet	Olemme pyytäneet pääsyä tietoihin, mutta ainoa vaihtoehto tällä hetkellä on henkilökohtainen yhteydenotto julkisenpuolen toimijaan.	ennaltaehkäisevänä järjestetään lihaskunnan ylläpitävää toimintaa	Lääkelistan oikeellisuus aina tarkistettava puhelimitse. Toki tässäkin aina riskinsä.
Aikataulu	jatkuva	jatkuva	jatkuva
Vastuuhenkilö	ensisijaisesti sairaanhoitajat ja asiakasvastaava, mutta myös koko henkilöstö	koko henkilöstö	ensisijaisesti sairaanhoitajat, mutta tarvittaessa koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Psykososiaalinen kuormitus-> työilmapiiri, negatiiviset tunnetilat siirtyvät herkästi toiselle	Työ ergonomia-> ahtaat tilat	Tapaturman vaarat ->liukkaus talviaikaan, liikkuva työ
T	3	2	2
S	1	2	2
R	3	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Asioiden ja ristiriitojen yhteinen käsittely, asioiden puheeksi ottaminen ja niihin ratkaisukeskeistä ajattelua yksilötasolla. Apuna on kanban-taulu ongelmien ratkaisussa ja toimintatapojen kehittämisessä	Käytetään kaikkia mahdollisia apuvälineitä ja parityöskentelyä. Kiinnitetään erityistä huomiota työskentelytapoihin, mm. asiakassiirroissa	Asianmukaiset jalkineet, liukuesteet ja varovaisuus
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Kaikki	Kaikki	Kaikki
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI			

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-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		36 kpl joista läheltäpiti tapauksia 12 kpl, lieviä 8kpl, kohtalaisia 9 kpl ja vakavia 7kpl. Vavat lääkepoikkeamat liittyvät kaikki siihen, että lääkkeitä on jäänyt antamatta dosetista. Kaikki yksilötasolla käsitelty tiimeissä.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	95%, meillä on käytössä omahoitajien tehtävien seurantataulu.	

	Tavoitetaso	Q3-	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	22
Sisäinen auditointi			Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025-2026
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025-2026
Lääkepoikkeamat, kpl			Lääkepoikkeamia ollut 55 kpl., kaatumisia 23 kpl., uhka- ja väkivaltatilanteita 5 kpl. sekä läheltäpiti tilanteita 16 kpl. Edellämmainitusta vakavia oli 40 kpl., kohtalaisia 15 kpl. ja lieviä 19kpl. Vakavista poikkeamista on kun dosetista on jäänyt antamatta lääkkeitä. Tähän haasteeseen olemme perehtyneet ja luoneet uusia toimintatapoja ja tehneet tarkat ohjeet.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		Meillä on kuukausittain tauluseuranta RAI:sta ja hoitosuunnitelmasta. Olemme onnistuneet 90%.sti. Asiakkaiden poissolon vuoksi kaikkia ei voitu määrääjassa tehdä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Riihimäki 11.4.2025

Allekirjoitus

Terhi Thure