



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Helinä Oy

Y-tunnus 1988744-9

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Pori

Attendo-koti

Nimi Kuninkaanhaka

Katuosoite Kuninkaanhaanpiha 2

Postinumero 28130

Postitoimipaikka Pori

Esihenkilö Eija Rannikko

Puhelin 044-4072480

Sähköposti eija.rannikko@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen asumispalvelu 64 paikkaa ja yhteisöllinen asumispalvelu 15 paikka, ikäihmisten asumispalvelu

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

24.5.2021 Lounais-Suomen aluehallintovirasto. 14.1.2022 Lounais-Suomen aluehallintovirasto muutoslupa.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asumispalvelu 15 paikka, ikäihmisten asumispalvelu

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

14.1.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Elintarvikkeiden toimittaja: Meira Nova

Toimistotarvike-, hoitotarvike- ja siivoustarviketoimittaja: Pamark Oy

Attendo terapiapalvelut: fysioterapeutti

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekeilta:

Keskusapteekki Rauma

Apuvälineet: Berner Oy

Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Coor Oy

Pesupori Oy

N-Clean

9Solutions

E. Ahlström Oy

Jätehuolto Remeo Oy

Diverci Limited

Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy

Sairaalatukku

TENA kauppa

Porin energia Oy

Porin Vesi

DNA

Porin kaupunki

Terveystalo Oy

Samk, Soteekki

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 sopimusneuvottelua. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

Kotimme omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Hoivakodin johtaja Eija Rannikko, puh. 044-4072480, eija.rannikko@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavontasuunnitelmaa säilytetään sisäänkäynnin yhteydessä ala-aulassa toimiston lähellä punaisessa kansiossa. Omaisia ja asukkaita sekä uusia työntekijöitä informoidaan omaavontasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista ala-aulassa. Omaavonta suunnitelma on nähtävissä myös Attendo Kuninkaanhaan nettisivuilla ja tilaaja-asiakkaan edellyttämällä tavalla.

Laadittu pvm. 1.11.2024

Tarkistettu pvm. 13.1.2025

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
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikkö Attendo Kuninkaanhaka sijaitsee Porissa. Yksikössämme on yhteensä 79 asiakaspaikkaa, joista 64 on ympärivuorokautista ja korkeintaan 15 yhteisöllisen palveluasumisen paikkaa.

Attendo Kuninkaanhaka toimii ikääntyneiden hoivakotina. Asukkaiden hoidossa huomioidaan heidän asuvan kotonaan. Tavoitteenamme on turvallinen, ammattitaitoinen hoiva ja mielekäs arki. Kannustamme asukkaita yhdessä olemiseen ja yhdessä tekemiseen. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Tehtävämme Attendo Kuninkaanhaassa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu ja mielekäs arki. Työtämme ohjaa Attendon eettiset ohjeet.

Uuden asiakkaan saapuessa yksikköön, luodaan asiakkaalle yksilöllinen ja voimavarakeskeinen voimavara- ja hoivasuunnitelma järjestetyn hoitoneuvottelun pohjalta. Hoitoneuvotteluun osallistuu sairaanhoitaja, sosionomi, omahoitaja, omainen/ läheinen ja asukas. Tavoitteenamme on säilyttää asukkaan elämä laadultaan ja sisällöltään samansuuntaisena kuin ennen meille muuttoa. Toiminnassamme Kuninkaanhaassa asukkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojen ja toimintakyvyn puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asukkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asukkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Voimavara- ja hoivasuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus olla elämänsä loppuajan tutussa ympäristössä ja tarvittaessa voidaan turvautua akuutti kotikeskuksen ja kotisairaalan tarjoamiin palveluihin.

Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä

ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Meidän on tärkeää pitää rytmiä yllä vuorokaudessa, pitää sovituista asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Monia asioita on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovituista linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asukkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asukkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asukkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti aktiviteetteja hoitajien ja ulkopuolisten yhteistyötahojen toimesta. Asukkaiden kanssa tehdään pieniä retkiä toiveiden mukaan ja huomioidaan myös vuodenaikoihin liittyvät juhlapäivät. Yksikössämme asiakkaat saavat nauttia myös omassa valmistuskeittiössä tuotetusta ruuasta. Viikko-ohjelma on nähtävillä alakerran ja ryhmäkotien ilmoitustaululla.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

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

Attendo Kuninkaanhaassa kohtaamme asukkaan hänen omista tarpeistaan lähtien huomioiden päivittäisessä hoivassa asiakkaidemme tasa-arvoisen kohtelun. Ihmisarvon kunnioittaminen on meille tärkeää Attendo Kuninkaanhaassa. Huomioimme asiakkaan oman tahdon ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka toimii asiantuntijana asiakkaan hoivassa, sekä asiakkaan puolesta puhujana silloin, kun hän ei siihen itse kykene. Kannustamme asukkaitamme omatoimisuuteen niin pitkään kuin se on hänen kannaltaan perusteltua. Kuntouttavalla arjella pyrimme asukkaan toimintakyvyn säilyttämiseen ja näiltä osin hyvän ja osallistuvan elämän kokemiseen. Riskien kartoituksella pyrimme välttämään erilaisia vahinkotapahtumia työssämme. Jos tästä huolimatta vahinko tapahtuu, niin keskustelemme asiasta yhdessä hoivatiiminä ja pyrimme varmistamaan, ettei samankaltainen vahinko pääse toistumaan.

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

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

Attendo Kuninkaanhaan hoivakodissa toimii nimetty Asko valmentaja (asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa arvojen toteuttamisen Attendo Kuninkaanhaan arkeen. Asko valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asko valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Asukaskokoukset järjestetään neljä kertaa vuodessa ja läheiskirje lähetetään tarvittaessa.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 07.08.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 23.04.2024

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:

Infektoriskit:

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta, Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta ja perehdytyskansiossa tulostettuna.
- Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme tiimipalaveriissa 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. Poikkeamien käsittelystä laitetaan myös Hilikka-viestit mahdollisten toimenpiteiden toteuttamiseksi.
- 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 kotimme tiimipalaveripalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö ja tiiminvetäjät vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaveriissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaveriissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

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

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa 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 asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemus-vastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista 100% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Attendo Kuninkaanhaassa seuraavilla mittareilla: RAI, Mmse, Mna, Paino, GDS, Frat, Braden, Elämänlaadun check-listat ja Painad-kipumittari. ADL-kysely ja IADL kysely sisältyvät RAI -arviointiin. Asukkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Palvelutarpeenarviointia helpottamaan on laadittu myös menettelyohje: ”Toimintakykymittarit palvelun tarpeen arvioinnissa”, josta löytyy erilaisia mittareita hyödynnettäväksi.

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

Fysioterapeutti tekee kuntoutussuunnitelman n. 1kk:n sisään siitä, kun asukas on muuttanut. Kuntoutussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan asukkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Kuntoutussuunnitelma pitää sisällään:

- Fysioterapeuttisen tutkimisen (eli kehon rakenne toiminnot ja suoritukset ja osallistuminen)
- Fysioterapiatavoitteiden laadinta (Kokonaistavoite ja osatavoite)
- Toimintakyvyn harjoittaminen
- Fysioterapeuttinen arvio fyysisestä toimintakyvystä (joka pitää normaalisti sisällään erilaiset toimintakykytestit, kuten Elderly Mobility Scale (EMS) -testistö, Lyhyt Fyysisen Suorituskyvyn testistö (SPPB) ja RAI-tulokset)

- Apuvälineet

Attendo Kuninkaanhaassa kirjataan asukkaalle suunhoitosuunnitelma voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Yksikköön on nimetty suunhoitovastaava, joka organisoii vuosittaiset hammastarkastukset yhdessä Satakunnan hyvinvointialueen hammashuollon kanssa. Mikäli asukkaalla ilmenee vaivaa suussa tai hampaissa, omahoitaja tai sairaanhoitaja varaa ajan hammashuollosta tai siltä yksityiseltä palveluntuottajalta, jota asukas haluaa käyttää. Hammaslääkärin asukas kustantaa itse.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

Attendo Kuninkaanhaan hoivakodissa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan voimavara- ja hoivasuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja vointi pohjautuu ajantasaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Sairaanhoitaja ja omahoitaja vastaa voimavara- ja hoivasuunnitelman yksityiskohtaisesta tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa tulee olla konkreettiset tavoitteet ja keinot fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta/hengellisestä toimintakyvystä. Asukastietojärjestelmä Hiikkaan kirjataan toteutuneet ja muuttuneet asiat ja tehdään säännöllistä arviointia tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä tiimipalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Attendo Kuninkaanhaassa kuunnellaan asukkaan toivomuksia ja mielipidettä, sekä kunnioitetaan niitä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet hoitoon ja palveluun liittyen sekä kartoitetaan

asukkaan voimavarat ja kirjataan ne. Asukkaan mielipide ja toiveet otetaan huomioon fyysisen toimintakyvyn /liikkumisen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoilussa. Asukkaan toiveet ja mielipide ovat tärkeä asia Attendo Kuninkaanhaassa. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta /läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Tiiminvetäjät ja yksikön johtaja valvovat, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämään Attendo Kuninkaanhaan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen.

Paras tapa turvata itsemääräämisoikeuden toteutuminen asukkaan/muistisairaana kohdalla on tuoda tahtonsa esiin hyvissä ajoin. Etenkin hoitotahto ja edunvalvontavaltuus on syytä saattaa kuntoon. Myös asukkaan /muistisairaana ennalta terveenä ilmoittamaa tahtoa on kunnioitettava, vaikka läheiset olisivatkin eri mieltä. Asukkaan oma tahto kannattaa tuoda esiin myös keskusteluissa läheisten kanssa. Kun läheiset tietävät, miten asukas/muistisairas tahtoo asioitansa hoidettavan ja kenen hän tahtoo niitä hoitavan, helpottaa se myös läheisten päätöksentekoa, kun asukkaan/muistisairaana oletettua tahtoa ei tarvitse arvailla. Ennakkokeskusteluilla ja avoimuudella on myös mahdollista välttää läheisten välisiä mahdollisia riitoja näihin asioihin liittyen.

Muistisairaana asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa, kun ymmärretään, että muistisairas haluaa tulla ymmärretyksi ja kuulluksi juuri sillä hetkellä, siinä tilanteessa ja ajassa, jonka hän sillä hetkellä kokee. Tunnetilaa myötäilemällä ja sanoittamalla voi varmistaa, mistä tunteesta tai tarpeesta on kysymys. Sanat eivät ehkä löydy heti, tai niitä ei ole. Asukasta voi tukea toistamalla juuri käytettyjä sanoja tai kysymällä apukysymyksiä. Miksi-kysymys on usein sairastuneelle haasteellinen, koska asioiden perustelemisen tai selvittelemisen voi tuntua vaativalta tai ahdistavalta. Kommunikointi, opastaminen ja oppiminen vaativat sairauden muistisairauden edetessä lyhyitä selkokielisiä lauseita ja yhden asian kertomista kerrallaan. Näin pilkkottuna tiedon käsittely ja muistaminen ovat helpompaa. Pelkkä sanallinen vuorovaikutus ei vuorovaikutustilanteissa kuitenkaan aina riitä. Muistisairaana kohtaamisessa on tärkeää myös kehon kieli ja sanaton viestintä, jotka sairastunut aistii herkästi. Rauhallinen puhe ja äänensävy sekä kuunteleminen, katsekontakti, kosketus ja tilanteessa mukana oleminen antavat hänelle tilaa ja turvaa ilmaista itseään. Elämänhistorian ja kokemusten tunteminen ja ymmärtäminen auttavat löytämään tuttuja ja turvallisia tapoja toimia. Molemminpuolinen ymmärrys sekä aito ja arvokas kohtaaminen vuorovaikutustilanteissa tukee elämänhallintaa ja -laatua. Myös hoitohenkilöstön ammattitaito sekä tieto muistisairauksien vaikutuksista auttavat tukemaan turvallisuuden tunnetta sekä välttämään ja laukaisemaan hankalia tilanteita ja väärinymmärryksiä.

Yhteisöllisen asumisen asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monin tavoin. Palveluihin sisältyvät asukkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asukkaalla on oma huone, jonka hän itse kalustaa. Asukkaan kulkemista ei rajoiteta perusteettomasti. Vuorokausirytmä on oman näköinen. On mahdollisuus osallistua yksikön toimintaan päivittäin omien mieltymysten mukaisesti sekä mahdollisuus ulkoiluun. Asukkaalla on mahdollisuus päätöksen tekoon, mm. vaikuttaa viikko-ohjelmaan, antaa palautetta ruuasta ja hoivasta. Asukas osallistuu päätöksentekoon myös omiin asioihin liittyen. Hoitoon ja palveluun liittyen hoivan tulee olla oikea-aikaista, ei tehdä puolesta, ohjataan ja tuetaan. Henkilökunta toimii kuntouttavalla työotteella ja ruokailut rytmittävät päivää. Päivittäisissä toimissa ohjataan sen verran mikä on tarve. Asukkaalla on mahdollisuus saunomiseen. Asukkaalle nimetään omahoitaja ennen muuttoa ja laaditaan voimavara- ja hoivasuunnitelma ensimmäisen kuukauden aikana. Voimavara- ja hoivasuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai tarvittaessa. Asukkaalla on mahdollisuus olla omassa asunnossa ja halutessaan osallistua toimintaan. Läheisten osallistuminen/tuki asukkaan arjessa, muut sosiaaliset kontaktit ovat tärkeitä asioita asukkaan arjessa. Asukkaalla on oikeus puhelimen ja netin käyttöön. Asukkaan on mahdollista saada salasana vierailija verkkoon. Kunnioitetaan asukkaan tahtoa/päätöstä.

Tärkeää on myös keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa? Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Attendo Kuninkaanhaan hoivakodissa kannustetaan aina asukasta osallistumaan Rai-arviointiin sekä voimavara- ja hoivasuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asukkaan tilanteen muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

Esimerkkiteksti: annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Omahoitaja on asukkaan asioiden ja mieltymysten paras tuntija. Omahoitajahetkissä keskustellaan asukkaan elämänkaaresta, toiveista ja mieltymyksistä. Huomioimme asukkaan mieltymykset ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Omahoitaja kirjaa nämä asiat hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan asukkaan tahtoa.

- Dementiaoireet:

Muistisairaana asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa, kun ymmärretään, että muistisairas haluaa tulla ymmärretyksi ja kuulluksi juuri sillä hetkellä, siinä tilanteessa ja ajassa, jonka hän sillä hetkellä kokee. Tunnetilaa myötäilemällä ja sanoittamalla voi varmistaa, mistä tunteesta tai tarpeesta on kysymys. Sanat eivät ehkä löydy heti, tai niitä ei ole. Asukasta voi tukea toistamalla juuri käytettyjä sanoja tai kysymällä apukysymyksiä. Miksi-kysymys on usein sairastuneelle haasteellinen, koska asioiden perustelevinen tai selvittelyminen voi tuntua vaativalta tai ahdistavalta. Kommunikointi, opastaminen ja oppiminen vaativat sairauden muistisairaudesta edetessä lyhyitä selkokielisiä lauseita ja yhden asian kertomista kerrallaan. Näin pilkottuna tiedon käsittely ja muistaminen ovat helpompaa. Pelkkä sanallinen vuorovaikutus ei vuorovaikutustilanteissa kuitenkaan aina riitä. Muistisairaana kohtauksissa on tärkeää myös kehon kieli ja sanaton viestintä, jotka sairastunut aistii herkästi. Rauhallinen puhe ja äänensävy sekä kuunteleminen, katsekontakti, kosketus ja tilanteessa mukana oleminen antavat hänelle tilaa ja turvaa ilmaista itseään. Elämäntarinan ja kokemusten tunteminen ja ymmärtäminen auttavat löytämään tuttuja ja turvallisia tapoja toimia. Molemminpuolinen ymmärrys sekä aito ja arvokas kohtaaminen vuorovaikutustilanteissa tukee elämäntilanteita ja -laadua. Myös hoitohenkilöstön ammattitaito sekä tieto muistisairauksien vaikutuksista auttavat tukemaan turvallisuuden tunnetta sekä välttämään ja laukaisemaan hankalia tilanteita ja väärinymmärryksiä. Yksilöllisyys korostuu näissä tilanteissa. Tukea ja ohjausta annetaan siihen, mihin asukas sitä kulloinkin tarvitsee, esimerkiksi nimi huoneen ovesta auttaa löytämään omaan huoneeseen. Selkeät yksinkertaiset ohjeet auttavat asukasta arjen toiminnoissa.

- Liikkuminen:

Attendo Kuninkaanhaassa fysioterapeutti vastaa asukkaiden toimintakyvyn ja kuntoutustarpeiden arvioinnista, suunnitelman sekä toteutuksen seurannasta vastaaminen (RAI). Yksikössä työskentelee arkipäivisin yksi fysioterapeutti, joka vastaa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa asukkaiden kuntoutussuunnitelman laatimisesta asukastietojärjestelmään, kuntouttavan sisällön toteuttamisesta ja seurannasta. Fysioterapeutti tekee asukkaista toimintakykyarviot osana RAI-arviointia ja asukkaille tehtävää kuntoutussuunnitelmaa sekä dokumentoi nämä yksikön käytössä olevaan asukastietojärjestelmään (Hilkka).

Fysioterapeutti tekee yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa suunnitelman, miten Attendo Kuninkaanhaassa toteutetaan asukkaiden toimintakykyä tukevaa sisältöä arjessa. Fysioterapeutti vastaa asukkaiden toimintakyvyn edistymisen säännöllisestä RAI-arvioinnista sekä sen raportoinnista hoitajille. Toimintakykyarvioiden ja asukasprofiilin kuntouttavien tarpeiden pohjalta fysioterapeutti vastaa sisäisessä palvelussa toteutettavan tavoitteellisen toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta, joka palvelee yksikön ryhmämuotoista kuntoutussisältöä. Fysioterapeutti hyödyntää sekä yksilö- että ryhmäkuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa tavoitteellisiin, osallistaviin ja tutkimusnäyttöön pohjautuviin menetelmäsäilytyksiin. Kuntoutustoiminnan sisällössä tavoitteena on kokonaisvaltaisen psykofyysis-sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen asiakaslähtöisesti. Fysioterapeutin tavoitteena on mahdollistaa jokaisen asukkaan kuntoutustarpeeseen vastaaminen tasapuolisesti. Tämän takia pääpaino kuntoutuksessa on ryhmämuotoisen sisällön tuottaminen, jotta mahdollisimman monella asukkaalla on mahdollisuus saada arjessa fysioterapeutin ohjausta. Jotta kullekin asukkaalle löytyisi sopiva kuntoutussisältö ja riittävä yksilöllinen ohjaus, voi fysioterapeutti hyödyntää esimerkiksi pienryhmämuotoista

kuntoutussisältöä. Fysioterapeutin tehtävänä on myös tunnistaa asukkaiden yksilöllisen terapia- ja kuntoutustarpeen ja vastata näiden toteutuksen mahdollistumisesta. Fysioterapeutti vastaa yksilöllisenä lisäpalveluna toteutettavasta kuntoutuksesta. Hän vastaa asukkaiden mahdollisten kuntoutustarvearvioiden laatimisesta, sekä yksilökuntoutukseen liittyvästä informoinnista sidosryhmiin, kuten erikoissairaanhoidon ja omaisiin/ edunvalvontaan. Alueelliset terapiatiimit sekä niiden työntekijät pyrkivät vastaamaan Attendo kotien asukkaiden yksilöllisiin kuntoutustarpeisiin fysio- ja / tai toimintaterapiapalveluiden osalta.

Fysioterapeutti vastaa yksikön apuvälineasioiden koordinoinnista ja toimivan yhteistyön luomisesta alueen apuvälineyksiköiden sekä erikoissairaanhoidon piirin kanssa. Fysioterapeutilla on ajantasainen tieto hyvinvointialueen lainauskäytänteistä ja apuvälineisiin liittyvistä puitesopimuksista. Fysioterapeutti vastaa asukkaiden apuvälinetarpeen arvioinnista ja niiden hankinnasta. Fysioterapeutti vastaa apuvälineiden turvallisen käytön opastuksesta hoitohenkilökunnalle. Fysioterapeutti yksikön ensisijaisena apuvälinevastaavana henkilönä ja on täten vastuussa apuvälineiden kunnosta ja niiden huoltotarpeeseen vastaamisesta.

Yleisimmät liikkumisen apuvälineet, jotka tukevat itsenäistä selviytymistä ovat rollaattori ja pyörätuoli. Kodin tilat ovat suunniteltu esteettömiksi.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Asukkaiden yksilöllisessä voimavara- ja hoivasuunnitelmassa asetetaan asukaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

- hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan kirjataan asukkaan hygieniatoimintoihin liittyvät asiat sekä tarve ohjaukselle ja avustamiselle. Asukkaalle mahdollistetaan suihkuun/saunaan pääsy vähintään kerran viikossa tai tarvittaessa useammin.

- hoitaja seuraa asukkaan päivittäisen hygienian toteutumista ja tarvittaessa ohjaa/avustaa asukasta hygienian hoidossa.

- muistisairaana asukkaan kohdalla henkilökunnan tulee huolehtia päivittäisestä hygieniasta: kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueenpesu, ihon kunto, hiusten siisteys, parranajo yksilöllisten tarpeiden mukaan, hampaiden pesu ja suun hoito tulee myös tehdä päivittäin.

- asukkaat käyttävät omia vaatteita ja hoitajan tehtävänä on huolehtia, että heillä on päivittäin puhtas vaatetus. Työntekijät huolehtivat, että asukkailla on puhtaat liinavaatteet ja ne vaihdetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

- hygieniakäytäntöjen varmistaminen tapahtuu päivittäin henkilökunnan seurattessa asukkaiden yleistä siisteyttä. Havaittuihin epäkohtiin tulee puuttua.

- asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista tuetaan ja siitä huolehditaan asukkaan itsemääräämisoikeus huomioiden ja asiakkaan omatoimisuutta tukien.

- Syöminen ja juominen:

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kodissamme on neljän viikon kiertävä ruokalista, joka on nähtävillä ryhmäkodeissa ja alakerran ruokasalissa. Ruokalistan on laatinut Attendon ateriapalvelut.

- Sosiaalisuus:

Attendo Kuninkaanhaan arkeen haluamme tuoda lisää vapaamuotoisuutta ja joustavuutta. Asukkaiden mielipidettä kuullaan viriketoiminnassa ja päivittäisessä elämässä. Porin alueella järjestetään säännöllisesti ohjelmaa, jossa on mukana taidetta ja kulttuuria, niin elokuvateatteria kuin liikunnallisia ja hengellisiäkin tilaisuuksia, joihin asukkaalla on mahdollisuus osallistua mieltymyksensä mukaan. Tapahtumiin ja lähiympäristöön tehdään retkiä. Vuodenajat, perinteet ja muut erityisteemat huomioidaan hoivakodin arjessa ja kulttuurielämykset ovat osa arkea ja tuottavat osaltaan elämänlaatua.

Asukaan ja läheisen toivetta kuullaan, siinä miten omaisiin pidetään yhteyttä. Yhteydenpito mahdollistetaan

myös silloin, kun läheinen asuu kaukana tai asukkaalla ei ole puhelinta tai ei pysty sitä enää käyttämään. Asukaan toivetta kunnioitetaan, jos hän haluaa viettää aikaa muiden seurassa tai haluaa olla enemmän omissa oloissaan,

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Asukkaat saavat mielihyvää hyvin monenlaisista asioista. Esimerkiksi liikunnasta, musiikista, syömisestä, seksuaalisuudesta tai sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Mielihyvään voi liittyä parhaimmillaan nautinnon, voimakkaan mielihyvän kokeminen. Siihen liitettäviä tunteita voivat olla aistilliset mielihyvän kokemukset, muun muassa vapauden tunne, ylpeys, ilo ja huvittuneisuus, odottava jännitys sekä vahingonilo. Mielipaha on usein negatiivisia tunne-elämyksiä kuten surullisuus, ahdistus, inho, pettymys, epätoivo ja pelko. Mielihyvän ja mielihyvän kokemukset ovat hyvin moniulotteisia ja pitävät sisällään varsin monenlaisia tunteiden laatuja ja niiden vivahteita. Mielihyvä ja mielihyvä voi vaikuttaa asukkaan kokemukseen ja käytökseen. Hoitajat seuraavat asukkaan reagoitua ja kokemusta mielihyvään ja -pahaan. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan laaditaan kirjaukset asukkaan kokemuksista ja mielialaan vaikuttavista tekijöistä. Näin ennakoidaan, että asukkaalla on enemmän mielihyvää aiheuttavaa toimintaa kuin mielihyvä aiheuttavaa.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Viriketoiminnan tarkoituksena on etsiä ja tarjota kullekin henkilölle mahdollisimman sopivaa (haastavaa, rentouttavaa) toimintaa ja sisältöä.

Viriketoiminta on psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten ympäristötekijöiden muuttamista siten, että ihminen voi kokea elävänsä mahdollisimman täysipainoisesti. Virikkeillä pyritään erilaisten psyykkisten, fyysisten, sosiaalisten, henkisten, hengellisten ja emotionaalisten elämysten tuottamiseen käyttäen monipuolisesti osallistujien tarpeista lähteviä keinoja: sosiaalisia, liikunnallisia, musiikillisia, luontoperäisiä, esteettisiä, kulinariaalisia. Viriketoiminnalla pyritään tukemaan keskittymiskyvyn, aistien, muistin, sosiaalisten taitojen ja fyysistä kuntoa. Sillä pyritään myös herättämään uteliaisuutta ja mielenkiintoa. Viriketoiminnalla estetään tai vähennetään virikkeettömän ja väärävirikkeisen ympäristön haittavaikutuksia. Viriketoiminnalla pyritään myös auttamaan ihmisiä löytämään toisensa ja lisäämään sosiaalisia kontakteja.

Viriketoimintaa ja ulkoilua suunnitellaan asukkaan toiveiden mukaan ja se kirjataan hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan.

- Nukkuminen:

Hoitajat kirjaavat asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esimerkiksi kuvaamme asukkaan omaa vuorokausirytmää, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esimerkiksi sängynlaitojen käytössä.

- Lääkehoito:

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu Attendo Kuninkaanhaan lääkehoitoprosessi, joka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Se on kotimme vastuulääkärin hyväksymä ja allekirjoittama.

- Asiointi ja palvelut:

Asukkaan tullessa Kuninkaanhakaan, hänelle tai hänen edustajalleen kerrotaan toimintatavat rahavarojen osalta. Asukkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asukkaalle itselleen, hänen asioiden hoitajalleen tai edunvalvojalleen. Kaikki mahdolliset asukkaan maksut pyritään saamaan laskun kautta maksettavaksi (erillinen lasku, pankin maksupalvelu, suoramaksu, e-lasku). Henkilökunta ei vastaa asukashuoneissa säilytettävistä esineistä tai rahoista. Mikäli asukas ei kykene huolehtimaan raha-asioistaan, hänelle haetaan edunvalvoja palveluntuottajan toimesta. Henkilökunta ei vastaa asukashuoneissa säilytettävistä esineistä tai rahoista.

- Kuolema:

Asukkaan muuttaessa kotiimme, soimme hänen ja läheisen kanssa hoitokokous. Hoitokokouksessa keskustelemme myös asukkaan näkemyksistä elämän loppuvaiheesta. Kirjaamme hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan näkemyksen ja toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta. Myös hoitotahto kirjataan suunnitelmaan ja skannataan Hilikka-järjestelmään asukkaan liitetiedostoihin.. Saattohoito tapahtuu yhteistyössä akuuttikotikeskuksen palliatiivisen hoitajan ja lääkärin kanssa. Hoitajan tehtäviin kuuluu käydä

asukkaan luona usein ja mahdollisuuksien mukaan vietetään aikaa asukkaan luona. Kivunarviointi on jatkuvaa. Käytössä on esim. PAINAD-mittari. Kipulääkitystä annetaan tarpeen mukaan ja herkästi kuitenkin annosteluohjeen mukaan. Asentohoidot tehdään vähintään kahden tunnin välein. Suunhoito on tärkeää, kostutus tehdään usein esim. sitruunatikulla, ceridal- öljyllä tai ruokaöljyllä ja varsinkin ennen lääkkeen antoa suun kautta. Hoitaja huolehtii vatsan toiminnasta ja virtsan erittämisestä, tällä estetään lisäkivut. Asukkaalle tehdään normaalit aamu- ja iltatoimet ja huolehditaan ihonhoidosta. Asukkaalla käytetään väljiä vaatteita ja vältetään kipua tuottavat kiristävät vaatteita. Ruokaa ja juomaa annetaan asukkaan toiveiden mukaan, ei patisteta syömään ja juomaan. Hoitajat huolehtivat läheisten tukemisesta ja huomioivat heidät yksilöllisesti asukkaan saattohoitotilanteessa. Omaiset voivat yöpyä halutessaan. Asukashuoneessa: äänet (musiikki, televisio) asukkaan mieltymyksen mukaan, sänky mielellään niin, että on jotain mielekästä katseltavaa (esim. Ikkunasta ulos), ei kirkkaita valoja, ei kiireen tuntua ja yleisesti rauhallinen tunnelma. Saattohoito toteutuu samankaltaisena vuorokauden ympäri.

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

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

Attendo Kuninkaanhaassa kuunnellaan asukkaan toivomuksia ja mielipidettä, sekä kunnioitetaan niitä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet hoitoon ja palveluun liittyen sekä kartoitetaan asukkaan voimavarat ja kirjataan ne. Asukkaan mielipide ja toiveet otetaan huomioon fyysisen toimintakyvyn /liikkumisen tukemisessa, ruokailussa, peseytymisessä, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, unen ja levon tarpeessa, aktiviteeteissa ja ulkoilussa. Asukkaan toiveet ja mielipide ovat tärkeä asia Attendo Kuninkaanhaassa. Asukkaan oma mielipide selvitetään hoitokokouksessa asukkaalta ja/tai omaiselta /läheiseltä sekä omahoitajakeskusteluissa. Omahoitajalla on tärkeä rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Tiiminvetäjät ja yksikön johtaja valvovat, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

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

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Kodissamme käytössä olevat rajoittamistoimenpiteet ovat: hygienihaalari, laitojen käyttö vuoteessa, turvavyö pyörätuolissa,

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kodissamme palveluiden kehittämisessä tarvitaan asukkaiden ja omaisten kokemuksellista palautetta. Asukkaalla on oma vuokra-asunto, jossa hänellä on oma yksityisyys, johon tiiviisti kuuluvat perhe, läheiset ja ystävät. Asukkailla on mahdollisuus osallistua kodin tarjoihin virikkeisiin, ulkoiluun ja toimintaan omien mieltymysten mukaan. Näiden toimintojen lisäksi ovat kaikki ne ihmiset, jotka ovat toteuttamassa asukkaalle hyvää elämää. Tällaisia ovat esimerkiksi kodin henkilökunta, kokki, kampaaja, jalkahoitaja tai tuttu taksinkuljettaja. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan hoivan ja palvelun suunnitteluun. Omaisilla on oikeus osallistua asukkaan arkeen ja tukea asukkaan toimintakykyä arjessa omien voimavarojen mukaan.

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

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Yksikössä toteutetaan asukas-, läheis- ja henkilöstötytyväisyys kyselyt kaksi kertaa vuodessa Roidu-järjestelmän kautta. Asukas voi vastata kyselyyn itse tai avustettuna. Omaisille ja työntekijöille lähetetään puhelimeen kyselylinkki, johon vastaamalla kysely tallentuu Roiduun. Kyselyn vastaukset tulevat esimiehen sähköpostiin ja vastaukset tulevat NPS-lukuna ja kirjallisina vastauksina, mikäli vastaaja on antanut sanallista palautetta.

Viimeisimmän asiakastytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 38, vastaajia 24

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 50, vastaajia 26

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Pirjo Rehula, pirjo.rehula@sata.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Eija Rannikko, eija.rannikko@attendo.fi, puh. 044-4072480

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Jari Mäkinen, sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh, 044-7079132

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
- Ei

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on

asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoiva- ja voimavarasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeitä asioita. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 3.3 (kuvaava hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta) Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi). Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua.

Meillä fysioterapeutti vastaa asukkaiden toimintakyvyn ja kuntoutustarpeiden arvioinnista, suunnitelman sekä toteutuksen seurannasta vastaaminen (RAI). Yksikössä työskentelee arkipäivisin yksi fysioterapeutti, joka vastaa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa asukkaiden kuntoutussuunnitelman laatimisesta asukastietojärjestelmään, kuntouttavan sisällön toteuttamisesta ja seurannasta. Fysioterapeutti tekee asukkaista toimintakykyarviot osana RAI-arviointia ja asukkaille tehtävää kuntoutussuunnitelmaa, sekä dokumentoi nämä käytössä olevaan asukastietojärjestelmään (Hilkka).

Fysioterapeutti tekee yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa suunnitelman, miten toteutetaan asukkaiden toimintakykyä tukevaa sisältöä arjessa. Fysioterapeutti vastaa asukkaiden toimintakyvyn edistymisen säännöllisestä RAI-arvioinnista sekä sen raportoimisesta hoitajille. Toimintakykyarvioiden ja asukasprofiilin kuntouttavien tarpeiden pohjalta fysioterapeutti vastaa sisäisessä palvelussa toteutettavan tavoitteellisen toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta, joka palvelee yksikön ryhmämuotoista kuntoutussisältöä. Fysioterapeutti hyödyntää sekä yksilö- että ryhmäkuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa tavoitteellisiin, osallistaviin ja tutkimusnäyttöön pohjautuviin menetelmäsäilyihin. Kuntoutustoiminnan sisällössä tavoitteena on kokonaisvaltaisen psykofyysisosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen asiakaslähtöisesti. Fysioterapeutin tavoitteena on mahdollistaa jokaisen asukkaan kuntoutustarpeeseen vastaaminen tasapuolisesti. Fysioterapeutti vastaa apuvälineasioiden koordinoinnista ja toimivan yhteistyön luomisesta alueen apuvälineyksiköiden sekä erikoissairaanhoidon piirin kanssa. Fysioterapeutilla on ajantasainen tieto hyvinvointialueen lainauskäytännöistä ja apuvälineisiin liittyvistä puitesopimuksista. Fysioterapeutti vastaa asukkaiden apuvälineetarpeen arvioinnista ja niiden hankinnasta. Fysioterapeutti vastaa apuvälineiden turvallisen käytön opastuksesta hoitohenkilökunnalle. Fysioterapeutti yksikön ensisijaisena apuvälinevastaavana henkilönä ja on täten vastuussa apuvälineiden kunnosta ja niiden huoltotarpeeseen vastaamisesta.

Lähihoitaja toimii myös omahoitajana ja tutustuu omiin asukkaisiin parhaiten. Hänelle kuuluu voimavarojen kartoittaminen ja asukkaiden tuen tarpeiden tunnistaminen. Tutustuu hoivakodin asukkaisiin, selvittää heidän taustansa, historiansa, toiveensa, tavoitteensa ja mieltymyksensä. Lähihoitaja hyödyntää käytössä olevia ja tarvittavia hoitotyössä yleisesti käytettäviä mittareita asukkaiden tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyssä, ottaen huomioon asukkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat sekä niiden tuen tarpeen. Lähihoitaja laatii omahoitajana asukkailleen yksikön palvelukuvauksen mukaisesti hoiva-voimavarasuunnitelman, joka sisältää suunhoito- ja ravitsemussuunnitelmat ja joissa huomioidaan olemassa olevat voimavarat ja tuen tarpeet. Lähihoitajat ovat velvollisia tutustumaan myös muiden hoidettavien asukkaiden hoiva-voimavara- ja kuntoutussuunnitelmiin.

Lähihoitaja huomioi asukkaiden tavoitteet, toiveet ja mieltymykset hoidon suunnittelussa. Asukkaiden

halutessa myös omaiset/läheiset otetaan mukaan suunnitteluun. Lähihoitajat huolehtivat, että suunnitelmissa hyödynnetään tarvittavaa moniammatillista asiantuntemusta. Lähihoitaja sitoutuu myös noudattamaan asukkaiden hoiva-voimavara ja kuntoutussuunnitelmia.

Hoiva-avustajan tyypillisiä työtehtäviä on mm. avustaminen ruokailussa ja hygienian hoidossa, asukkaita osallistava viriketoiminta, asukkaiden kanssa ulkoilu. Hoiva-avustajan tehtävät kattavat avustavia, pääosin välittömään asiakastyöhön kuuluvia tehtäviä. Välitön asiakastyö tarkoittaa pääsääntöisesti suoraan asukkaan kanssa tai hänen hyväksi tehtävää työtä.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Ulkoilua tarjotaan päivittäin asukkaille ja se toteutetaan joko kotimme ulkoilupihalla tai kävelyretkinä lähiympäristössä. Kodissamme on viriketyöryhmä, joka suunnittelee ja toteuttaa aktiviteetteja asukkaille. Näitä ovat mm. tuolijumppa, musiikkiaiheisia hetkiä, toimintakykyä tukevia toimintatuokioita, leivontaa, iltapäivätansseja, retkiä kaupungille (mm. museoon, teatteriin, ravintolaan ja luontokohteisiin). Seurakunnan hartaushetket kuukausittain ja Satakunnan ammattikorkeakoulun Soteekki toimintaa kerran viikossa perjantaisin. Asukkaille tarjotaan myös asiointimahdollisuuksia lähikauppoihin. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukaskokouksissa. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Itse tekemällä varmistetaan ruoan korkea laatu valmistuksen joka kohdassa. Ruoka valmistetaan pääosin kotimaisista raaka-aineista ja valmistettava ruoka on kotiruokaa. Ruoan valmistuksessa huomioidaan alueelliset ruokaperinteet ja perinneruoat, tuoreet sesongin mukaiset raaka-aineet kuten hedelmät, kasvikset, juurekset ja kalat. Ateriakokonaisuudet on suunniteltu siten, että ruokalajit, raaka-aineet, maut, värit ja rakenteet muodostavat houkuttelevan ja maistuvan kokonaisuuden. Leivomme itse pullat ja leivät, muusin valmistamme oikeista perunoista. Omavalmistussasteemme on 90%

Kotimaisuusasteemme on 70%. Liha-, maito- ja viljat tuotteet ovat lähes 100% kotimaisia. Käytämme myös paikallisten pientoimittajien tuotteita, lisäämme jatkuvasti luomutuotteiden käyttöä. Uutta reseptiikkaa kehitetään ja uusia tuotteita tuodaan valikoimaan säännöllisesti. Suunnittelussa huomioidaan juhlapyhät, sesongit, teemat ja toiveruoat. Ruokalistassa toteutuu normaalin annoskoon ravintosisältöjen energiaravintoainetarve (hiilihydraatit, proteiinit, rasvat) vuorokaudessa sekä muiden ravintoaineiden saanti viikkotasolla. Gery Ry on auditoinut Attendon ruokalistat ja niiden ravitsemuksellisuuden toteutumisen.

Ateria-ajat: aamiainen alkaen klo 7.30 alkaen, lounas klo 11.30 alkaen, päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo

16.30 alkaen ja iltapala klo 19.00 alkaen.

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

Ateriapalveluista vastaa keittiöpäällikkö Niina Virtanen, niina.virtanen@attendo.fi

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

15.5.2024

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniaikäntännöt

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

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

Miten hygieniaohjeiden ja infektioTORJUNNAN toteutumista seurataan?

Hygieniaohjeiden sekä infektioTORJUNNAN toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniaikäntäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektioTAPAUKSET

Omat N-Clean huolehtii yhteisten tilojen siivouksesta.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kodin pyykkihuolto toteutetaan sekä osto- että omana toimintana. Hoitajien työasut ja liinavaatteet huoltaa Pesupori Oy. Asukaspyykin huoltaa hoito-apulaiset omassa pesulassa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii N-Clean siivouspalvelu. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Terhi Stenroos, terhi.stenroos@attendo.fi, puh. 041-7313183

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

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

Hammashoito:

Asukas saa suun terveydenhuollon palvelut hyvinvointialueen suun terveydenhuollon yksiköstä. Suuhygienisti voidaan pyytää yksikköön tekemään tarkastuksia ja kouluttamaan henkilökuntaa. Asukas voi käyttää terveyskeskuksen hammashoitopalveluja tai yksityisen hammaslääkärin palveluja. Hammaslääkäristä koituvat kustannukset asukas maksaa itse.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Palvelu tuotetaan ostopalveluna Terveystalo Oy:sta. Lääkäri käy kodissa joka toinen keskiviikko. Puhelinkierro on joka toinen keskiviikko. Reseptit voidaan uusia turvapostin kautta lääkäriltä muuna aikana. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat siitä, että lääkärin tekemät ohjeet ja mahdolliset lääkemuutokset huomioidaan ja aloitetaan. Kodin omalääkäri voi tarpeen vaatiessa konsultoida akuutti kotikeskuksen lääkäriä kotisairaalan asiakkaaksi ottamisesta. Asukkaan ollessa akuuttikotikeskuksen asiakas yksikön sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä asukkaan asioissa akuuttikotikeskuksen kanssa. Asukkaan kaikista hoitoon liittyvistä asioista vastaa akuuttikotikeskuksen lääkäri ja yksikön hoitohenkilökunta toteuttaa lääkärin tekemiä muutoksia ja ohjeita.

Kiireellinen sairaanhoito:

Asukkaan akuutissa vointiin liittyvässä tilanteessa ollaan yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen Mobiilihoitajaan akuuttikotikeskukseen. Henkeä uhkaavissa tilanteissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen, 112. Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Satasairaalan yhteispäivystyksessä öisin, (ma–su klo 21–8) valtakunnallinen päivystysapu 116117 . Asukkaan voinnin heikentyessä ja kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa yksikön hoitohenkilökunta tilaa asukkaalle ambulanssin soittaen yleiseen hätänumeroon 112, Satasairaalan päivystykseen. Asiakas voidaan myös lähettää päivystykseen Kela taksilla, mikäli asukkaan vointi sallii siirtämisen taksilla. Yksikön hoitaja tekee sairaanhoitajan lähetteen Hilikka potilastietojärjestelmässä, tulostaa sen ja laittaa suljettuun kirjekuoreen asukkaan mukana päivystykseen. Sairaanhoitajan läheteessä tulee olla myös lähettävän hoitajan allekirjoitus.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitetaan hätäkeskukseen 112, tarkista sitä ennen onko asukkaalla ER-päätöstä (löytyy asukkaan Hilikka-tiedoista kohdasta Erytystä huomioitavaa), jos ER-päätöstä EI OLE, aloitetaan elvytys. Ensihoitajien saapuessa paikalle, ottavat he hoitovastuun. Ilmoitetaan asiasta lähimmälle omaiselle, joka ilmoitettu asukkaan Hilikka-tiedoissa. Ensihoitajat kutsuvat poliisit paikalle tarvittaessa. Muussa tapauksessa soitetaan uudestaan 112 ja pyydä ilmoittamaan kuolemasta Porin poliisille. Poliisi on tarvittaessa yksikköön yhteydessä tai tulee käymään. Asukkaan menehtyessä odotetusti tiedotetaan tästä asukkaan lähiomaisia, yksikön lääkäriä, esimiestä ja työvuorossa olevaa henkilökuntaa. Kuoleman toteaa Porin Kaupunginsairaalan päivystävä lääkäri. Äkillisen odottamattoman kuolemantapauksen sattuessa soitetaan hätänumeroon 112 ja lisäksi tapahtuneesta tiedotetaan yksikön esimiestä. Satakunnan hyvinvointialue on laatinut Toimintaohje kuolemantapauksessa- työohje, jota säilytetään hoitajien toimistoissa perehdytyskansiossa. Se on laadittu 26.1.2024 ja päivitetty 17.9.2024.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

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

Pitkäaikaissairauksia ovat esimerkiksi alzheimer, diabetes, verenpainetauti, sepelvaltimotauti, COPD, astma, reuma ja syöpäsairaudet.

Pitkäaikaisten hengityselinsairauksien hoitotasapainon arviointi määräajoin on tärkeää. Arviointi pyritään tekemään vuosittain yksikön lääkärin toimesta. Hoitajat seuraavat asukkaan lääkityksen vaikutusta ja riittävyttä ja konsultoivat tarvittaessa yksikön lääkäriä.

Syöpäsairauksien hoitosuunnitelma tehdään aina erikoissairanhoidossa. Sairaanhoitaja tekee tiivistä yhteistyötä syöpäpoliklinikan kanssa ja hoidon seuranta toteutetaan syöpäpoliklinikan ohjeistuksen

mukaisesti.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokainen asiakas punnitaan kuukausittain, mitataan verenpaine sekä paastoverensokeri tablettihoitoisilta diabeetikoilta. Insuliinihoitoisten diabeetikoiden verensokeria seurataan vähintään kerran päivässä aamulla. Tarpeen vaatiessa asiakas punnitaan vähintään kerran viikossa, mikäli perussairaus edellyttää painon seuranta. Verenpainetauti sairastavien verenpainetta seurataan vähintään kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin. Verensokeri-, paino- ja verenpaineseurannat on ohjelmoitu asiakaskalenteriin. Laskimoverinäytteet otetaan lääkärin ohjeistamana tarpeen mukaan ja perus laskimoverinäytteet kontrolloidaan vuosittain. Muut mittaukset toteutetaan asukkaan voinnin muutoksien yhteydessä tarpeen mukaan. Mittauksien ohjelmoinnista asiakaskalenteriin vastaa yksikön sairaanhoitajat ja hoitohenkilökunta toteuttaa ohjelmoidut mittaukset. Lääkityksen kokonaisvastuu on yksikön sairaanhoitajilla ja koko hoitohenkilökunta vastaa lääkityksen tehokkuuden arvioinnista. Lääkityksen arvioinnista tehdään kirjaukset Hilikka potilastietojärjestelmän lääkityshuomioihin.

Kodissamme erilaisten pitkäaikaissairauksien seuranta on säännöllistä. Lääkärin määräämät seurannat (RR, pulssi, verensokeri, paino, laboratoriotestit ym.) kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään säännöllisiin tapahtumiin ja seurannat ja kirjaus toteutetaan sen mukaan sovitusti. Yksikön sairaanhoitajat seuraavat mittauksia ja lääkkeiden vaikutusta säännöllisesti ja yksikön lääkäri arvioi tilanteen käynnillään. Poikkeavissa tuloksissa otetaan yhteyttä yksikön lääkäriin ja viikonloppuisin akuuttikotikeskukseen. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan kiireellisen sairaanhoidon järjestämisen ohjeen mukaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Terhi Stenroos.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä lääkehuoneessa ja Kuninkaanhaan N-aseamalla tietokoneella

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 25.7.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Kotimme omalääkäri Olli Blomberg, hän myös allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkeluvat kodissamme.

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?

Kodissamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen, mukana lähetettävät siirtotiedot laitetaan suljettuun kirjekuoreen, asukkaan nimi päälle. Asukkaan voinnista ilmoitetaan suullisesti esim. ambulanssihenkilökunnalle. Asukkaan tietoja ei käsitellä muiden asukkaiden läsnä ollessa. Tietoja luovutetaan vain asukkaan luvalla omaisille tai edunvalvojalle, mikäli jokin muu taho haluaa asukkaasta tietoja, tulee heidän pyytää lupa Satakunnan hyvinvointialueelta.

Kodissamme tiedonkulku toteutuu tietosuojaohjeistuksen mukaisesti. Asukas antaa hoivakodille kirjallisen luvan hoitotietojen saamiseksi terveyskeskuksesta. Luvan myönnettyään hoitaja saa tarvittavat laboratorio- ja tutkimusvastaukset yksikön lääkärin käyttöön. Siirrettäessä asukas yksiköstä terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoidon, tulostetaan sairaanhoitajan lähete, johon tulee hoidon kannalta oleelliset tiedot. Näin toimitaan myös, jos asukas on kotisairaalan potilas. Asukkaan käydessä poliklinikalla, mukaan annetaan ne terveystiedot, joita poliklinikka pyytää, esim. lääkitystiedot. Taksikuljetuksen aikana asukkaan terveystiedot siirtyvät suljetussa kuoressa jatkohoitopaikkaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

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

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, joka ilmoittaa kiinteistöhuollolle korjausta vaativista kohteista (loma-aikana tiiminvetäjä). Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Erja Saari, erja.saari@attendo.fi, puh. 041-7316750.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 22.10.2024

Poistumisharjoitus on tehty: Tulossa

Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty: 4.1.2022

Palotarkastus on toteutunut: 23.10.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Eija Rannikko, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja yamk.
- Kodillamme on 70 asukaspaikkaa

1 tiiminvetäjä sairaanhoitaja

- 2 sairaanhoitajaa
- 1 tiiminvetäjä sosionomi
- 25 vakituista lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti maanantaista perjantaihin
- 6 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin kuuluu välillistä työtä yövuorossa ja sitä kertyy 5 %, Yövuoron hoitajat tekevät aamupuuron vain viikonloppuisin ja avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen. Arkisin aamupuuro tulee keskuskeittiöltä.

- 1 siistijä
 - 3 hoitoapulaista
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitajatiiminvetäjä klo 8–15.40 (välitönhoitotyö 1/2 työajasta ja 1/2 hallintoa)
- Sosionomi tiiminvetäjä klo 8-15.40 (välitönhoitotyö 1/2 työajasta ja 1/2 hallintoa)

- Hoitajia kahdeksan arkisin ja viikonloppuisin, klo 7–14.40 (välitönohje)
- Hoitajia viisi arkisin ja viikonloppuisin klo 13.20–21.00 (välitönohje)
- Hoitajia kolme arkisin ja viikonloppuisin klo 14.20–22.00 (välitönohje)
- Sairaanhoidaja klo 7–15 tai 13-21 (välitönohje)
- Hoitoapulainen arkisin ja viikonloppuisin klo 8-15.40 tai 13.20-21.00 (välillinen hoito)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohje)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla. Myös haastattelutilanteissa 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.

Attendo Kuninkaanhaan työyhteisössä tehdään näkyväksi suomen kielen olemassaolo ja sen oppiminen sekä kannustetaan oppisopimusopiskelijaa ottamaan vähäinkin suomen kielen taito käyttöön. Kielen käyttöä sovelletaan tilanteissa auttamaan vuorovaikutuksen ymmärtämistä. Keskustelutilanteet aloitetaan suomeksi, mutta vielä alkeistasolla kieli voidaan vaihtaa englanniksi tilanteen kuormittavuuden vähentämiseksi. Työkielenä on suomi.

- Kieliainia annetaan viikoittain keskiviikkoisin kello 13.00–14.00. Tällöin kiinnitetään erityistä huomiota kieleen muiden tehtävien yhteydessä. Tällöin on mahdollisuus esittää kieleen liittyviä kysymyksiä. Kieliainia kysymyksiin vastaavat kielitutorit/ohjaajat/tiiminvetäjät.

- Nimetyt ohjaajat

- Taskuvihko (malli Kielibuusti.fi)
- Osaamisenpaikka.fi- opi hoitotyön suomea.
- Kirjaamisen tueksi: Kirjaaminen hoitotyössä - Selkeän kirjaamisen opas hoiva- ja hoitotyöhön
- Kielikahvila toimii pääsääntöisesti joka toinen viikko. Kielikahvilasta tiedotetaan suomen kielen ryhmän kautta WhatsAppissa. Vetäjinä esihenkilö ja hoitajat (Heinäkuu lomalla)
- Viestintä on pääsääntöisesti suomen kielellä, mutta tarvittaessa viestintää tehdään myös englannin kielellä.
- Yksikössä on Suomi-huone, joka tukee kielen oppimista. Suomi-huoneessa on myös tabletti, jonka näytölle on tallennettu kielen oppimislinkkejä. Suomi-huoneessa voi opiskella kieltä työaikana kerran viikossa tunnin iltapäivällä.
- Oppisopimusopiskelija lataa WordDive opi suomea- sovelluksen puhelimeensa ja opiskelee sen avulla suomen kieltä lisenssin voimassaolo ajan.
- Oppisopimusopiskelija sitoutuu oppilaitoksen ja työnantajan tarjoamaan suomen kielen opetukseen ja tarvittaessa tukiopetukseen.
- Suomen kielen taitoa arvioidaan kerran kuukaudessa kyselylomakkeen avulla, kunnes saavutetaan taso 3. Oppisopimusopiskelija tekee itsearvioinnin ja hoivakodin johtaja/tiiminvetäjä tekee esihenkilöarvion. Arvioinnin tarkoituksena on seurata kielitaidon kehittymistä ja lisätuen tarvetta. Tason 3. jälkeen kielitaidon arviointia harvennetaan, kunnes päästään tasolle 4.
- Kielitestit
- Attendo Kuninkaanhaka on mukana Satakunnan ammattikorkeakoulun hankkeessa Welcome to work- ja Sataedun Digisimu- hankkeessa. Molemmassa hankkeissa tuetaan kulttuuri- ja kielitietoista työyhteisöä ja tukea saa sekä opiskelija että henkilökunta.
- Esihenkilön tukena on Attendon laatimat ohjeet ja tuet KV-projektissa

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, 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 urapolkuunsa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii kuusi kerroksisessa rakennuksessa, joka on valmistunut 2020. Kodissamme on 64 asiakashuonetta neljässä eri kerroksessa toimivissa ryhmäkodeissa. 2. ja 3. kerroksessa sijaitsee yhteensä 36 ympärivuorokautisen palveluasumisen asuntoa ja 4. ja 5. kerroksessa yhteensä 28 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja 15 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Ryhmäkodeissa on lasitetut parvekkeet joka kerroksessa. Kuudennessa kerroksessa asuu yksityisiä ihmisiä, eivätkä liity Attendo toimintaan mitenkään. Yhden hengen huoneita on 58 ja kahden hengen huoneita 6, joissa on oma wc/suihkutila. Huoneet ovat 21,0–30,0 m² ja hyvitetty tilat noin 12,2 m²/asukas. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Sähkösätky on jokaiselle asiakkaalle talon puolesta. Huoneista löytyy kaappitilat asiakkaan vaatteille ja henkilökohtaisille tavaroille.

Suihku- ja saunatilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä ensimmäisessä kerroksessa. Inva-wc löytyy saunaosastolta. Yleiset tilat ovat kaikkien käytössä. Ruokailua ja oleskelua varten on yhteinen tila toimitilojen keskiössä. Yksikössämme on yksi keskuskeittiö, jossa kokit valmistavat asukkaiden ruoat.

Hoivakodissa on oma, aidattu piha-alue. Piha-alueelle pääsee kerroksesta hissillä hoitajan saattamana. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asiakashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostamme. Wc- ja suihkutiloissa on liukuestelattiat. Käytäviin, wc- ja suihkutiloihin on asennettu kauttaaltaan tukikaitteet. Lääkehoituhuoneessa on kameravalvonta. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tehostetun palveluasumisen kerroksissa asuu muistisairaita asukkaita, joiden turvallisuuden takaamiseksi kerroksista pääsee pois vain hoitajan saattamana. Hissi ja rappukäytävään johtava ovi on lukittuna.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä

- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Attendo Kuninkaanhaassa noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välihuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Yksikkömme 1. kerroksessa on asiakkaille oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytkä kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme siistijät ja hoitoapulaiset vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapytkin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygieniamittaukset.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

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

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

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen help-deskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden 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?

Kodissamme on lääkehuoneessa tallentava kameravalvonta. Kulunvalvonta lääkehuoneeseen on ryhmäkotien lääkehuone avaimessa. Kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä vastaa kodin johtaja.

Kodissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta kuukausittain ja tarvittaessa ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima. 3 kerroksen ryhmäkotien asukashuoneiden ovissa on ovihälyttimet, joista hälytys menee yöaikaan hoitajan puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa 9Solutions: 24/7 tuki puh. +358207529055, support@9solutions.fi

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa kotimme tiiminvetäjä Janniina Korkiamäki, puh. 041-7316050.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terhi Stenroos, terhi.stenroos@attendo.fi
Minna Ollila, minna.ollila@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan hoiva- ja voimavarasuunnitelman 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 tietosuojaan 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.

Esimerkkiteksti: Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. 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: xx.xx.20xx (käy tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuojan ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä
- Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025 vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Jokainen saa tarvitsemansa avun ja hoivan	Omahoitajat huolehtivat yhteydenpidon sovitusti	Ammatillinen tuki tiimin kesken, tilannetaju ja pelisilmä. Henkilökunnan perehtyminen turvallisuusasioihin.
TOIMENPITEET	Työnjako (jaetaan päivittäin tasapuolisesti) ja vastuut	Omahoitajat toteuttavat hoiva- ja voimavarasuunnitelmaa	Tietotaidon jakaminen ja ammatillinen ja yhteisöllinen käyttäytyminen niin tiimissä kuin koko työyhteisössä. Riskienhallinta
AIKATAULU	2025	2025	2025
VASTUUTUS	Vastuuhoitajat Tiiminvetäjät	Omahoitajat Sairaanhoitajat	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan kaatumisriski liikkeessa	Lääkehuolto. Annosjakelupusseissa virheitä apteekista tullessa.	Parantunut
T	2	2	
S	2	2	
R	2	2	
Toimenpide ja kustannusarvio	Tilojen esteettömyys ja asianmukaiset apuvälineet	Annosjakelupussien kaksoistarkastus. Reklamointi apteekkiin.	Parantunut
Aikataulu	2024	2024	2024
Vastuuhenkilö	Henkilökunta Apuvälineet: fysioterapeutti	Lääkehoitovastaava	Parantunut
VÄLIARVIOINTI	Terveystuonon laitteet huollettu 09/2024	Reklamointeja tehty vuoden mittaan	Reklamoitu
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

--	--	--	--

Vaaratilanteen kuvaus	Fyysinen kuormittuminen	Psykososiaalinen kuormittuminen Häirintä ja epäasiallinen kohtelu	Työnohjaus ollut vuonna 2024
T	2	3	
S	2	3	
R	2	3	
Toimenpide ja kustannusarvio	Työn tauotus, apuvälineiden käyttö, parityöskentely, ergonomiakoulutus, perehdytys	Käytöstavat, ristiriitatilanteiden käsittely	Työnohjaus 2024, työpsykologin käynti yksikössä.
Aikataulu	2024	2024	
Vastuhenkilö	Esihenkilö ja koko henkilökunta	Esihenkilö ja tiiminvetäjät	Esihenkilö ja tiiminvetäjä, henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Ergonomiakoulutukset kalenteroitu syksyyn 2024. Huomioitu työvuorosuunnitelmassa	Työpsykologin yksikkökäynti 01/2024 Työnohjaus syksy 2024 Puheeksiotot	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Toteutunut, parantunut	Toteutunut, parantunut	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	42
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	57
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Tieto Todennettua hyvinvointia mittarista. Tavoitteena asukkaiden mielialan kohentaminen.	6,1
Sisäinen auditointi		1.11.2023	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		Kaikki kunnossa 2023 auditoinnin jälkeen.	
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien kappalemäärä 15kpl. Kehittämiskohteet: Jokaisen tulee tarkastaa ja laskea lääkkeet annosjakelupusseista anto vaiheessa, jotta lääkkeet vastaavat lääkelistaa.	Poikkeamien kappalemäärä 17kpl. Kehittämiskohteet: Pistotarkastuksia tihennetään pkv- ja n-lääkkeisiin

Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	Tieto saadaan Add-systemsistä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmat tehty 100%	Tieto saadaan Add-systemsistä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmat tehty 100%
--	------------	---	---

	Tavoitetaso	Q3-	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	38
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	50
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		6,0
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamien määrä 21 kpl. Kehittämiskohteet: Huolehditaan antohetkellä, että asukas ottaa lääkkeet.	Lääkepoikkeamien määrä 18 kpl. Poikkeamien määrä laskenut. Kehittämiskohteet: Huolehditaan

			antohetkellä, että asukas ottaa lääkkeit.
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tieto saadaan Add-systemsistä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmat tehty 100%	Tieto saadaan Add-systemsistä. Hoiva- ja voimavarasuunnitelmat tehty 100%

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Pori 13.1.2025

Allekirjoitus

Eija Rannikko