



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kuntoutumiskoti Harjula Oy

Y-tunnus 1028969-6

Hyvinvointialue Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** PORLAMMI

Attendo-koti

Nimi Attendo Lapinjärven Tyrsky

Katuosoite Ruhantie 2

Postinumero 07820

Postitoimipaikka PORLAMMI

Esihenkilö Jenni Lehtimäki

Puhelin 0417322775

Sähköposti jenni.lehtimaki@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tyrskyssä tuotetaan ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumispalvelua ihmisille, joilla on haasteita päihteiden käytön tai mielenterveyden sairauksien kanssa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

Toimilupa myönnetty 25.5.2023. Yksikön vastuuhenkilön muutos 26.10.2023. Uusi rekisteröintipäätös 22.11.2024.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Päihdekuntoutujien ympärivuorokautinen asumispalvelu 17 asiakaspaikkaa, Päihdekuntoutujien yhteisöllinen asumispalvelu 15 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

22.11.2024

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmä: SuvantoCare Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Turvallisuuspalvelut (vartijakutsujärjestelmä): Securitas Oy
- Siivouspalvelu: Kika Fixar Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jenni Lehtimäki, 041 732 2775
jenni.lehtimaki@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Tyrskyn ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä Tyrskyn omilla nettisivuilla sekä Tyrskyn ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 19.3.2024

Tarkistettu pvm. 22.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👥+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Lapinjärven Tyrsky tarjoaa asukkailla ympärivuorokautista sekä yhteisöllistä asumista. Asukkaan ei välttämättä tarvitse muuttaa toiseen yksikköön, vaikka palveluntarve muuttuisikin, vaan muutto tuetumpaan tai itsenäisempään asumiseen on mahdollista Tyrskyn sisällä, mikäli kyseisessä palvelussa on tilaa. Tyrskyssä on 25 asiakasasuntoa.

Lapinjärven Tyrskyn ensisijaisena tavoitteena on tarjota mahdollisuudet elämänlaadun parantamiseen ja turvallisempaan päihteidenkäyttöön sekä päihteidenkäytöstä johtuvien ongelmien vähentämiseen. Tavoitteenamme on osallistaa asukkaat toimimaan omassa arjessaan ja löytää ratkaisuja oman elämänsä haasteiden ratkaisemiseksi. Meille on tärkeää, että asukas kokee itsensä tervetulleeksi jo tutustumiskäynnistä lähtien. Haluamme kohdata asukkaat ystävällisesti ja kunnioittavasti sekä osoittaa turvallisia rajoja tarjoamalla rinnalla kulkijan, aikuisen ammattilaisen tuen matkalla kohti oman näköistä elämää.

Kaiken toiminnan painopisteenä on asukkaan tukeminen mahdollisimman itsenäiseen elämään hyödyntäen asukkaan omia voimavaroja päivittäisissä toiminnoissa. Harjoitteleminen arjen- ja elämänhallinnan taitoja tukemaan itsenäistä elämää. Yksikössämme asukasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan sekä toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä.

Käytännössä tämä näkyy ensisijaisesti asukkaan ohjaamisena, tukemisena ja yhdessä tekemisena, ei asukkaan puolesta tekemisena. Asukasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, etsimään ja löytämään harrastuksia sekä hoitamaan itselleen tärkeitä ihmissuhteita.

Tavoitteena on, että asukkaat saavat asumisen aikana elämäntilanteensa sellaiseksi, että he kykenevät selviytymään asumisesta mahdollisimman itsenäisesti tai kevyemmällä tuella. Heille, joilla on toive päihteettömästä elämästä, tarjoamme myös mahdollisuuden siirtyä päihteiden käytön sallivasta yksiköstä

päihitteettömään yksikköön. Asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen tai sen heikkenemisen hidastaminen, voivat olla yhtä arvokkaita ja inhimillisiä, kuin aktiivisen kuntoutumisenkin polku.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Toimintaperiaatteet

Asunto ensin -periaate lähtee ajatuksesta, että asunto on ihmisen perusoikeus ja osa ihmisoikeuksia. Asunto ensin -mallissa haastavassa elämäntilanteessa olevalle ihmiselle ensimmäinen tarjottava tuki on oma koti. Suomessa oli 2021 vuoden loppuun mennessä hiukan alle 4000 ihmistä vailla vakinaista asuntoa, heistä reilut 600 yöpyy rappukäytävissä, ulkona ja ensisuojuissa. Nuoria, alle 25-vuotiaita asunnottomia oli 711. Asunnottomista yli puolet on Uudellamaalla. Hallituksen tavoitteena on, että Suomessa asunnottomien osuus puolittuu vuoteen 2023 mennessä ja vuoteen 2027 poistuu kokonaan.

Asunto Ensin -periaatteen yksikössä tarjotaan ensin päihde- ja mielenterveysongelmalliselle oma koti. Kun asukas saa ehkä ensimmäistä kertaa elämässään oman kodin, alkaa elämänlaatu, sekä usein myös fyysinen ja psyykinen terveys kohentua ja mahdollisuudet siirtyä kohti päihitteettömämpää elämää paranevat. Yhdessä asukkaan kanssa mietitään hänelle paremman elämänlaadun tukipilareita ja ohjataan asukasta rinnalla kulkien.

Me Lapinjärven Tyrskyssä tuemme aktiivisesti asukkaiden oma-aloitteellisuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa kannustamista, tukemista ja ohjausta mahdollisimman paljon kaikissa asukkaan tarvitsemissa päivittäisissä toiminnoissa. Keskitymme asukkaiden kanssa erityisesti elämänhallintaan ja arjessa tarvittavien taitojen kohenemiseen, jotta asukas selviytyy jatkossa mahdollisimman itsenäisesti omissa askareissaan ja oman näköisensä onnellisen elämän haltijana.

Lapinjärven Tyrskyn ideologisena pohjana ja toiminnan neljänä kulmakivenä ovat: toipumisorientaatio, haittoja vähentävä- työote, ratkaisukeskeisyys ja yhteisöhoito. Arvoina toiminnassa ovat ihmisarvon kunnioittaminen, tasavertaisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Työskentelemme toipumisorientaation

viitekehyksessä. Olemme asukkaiden rinnalla kulkijoita tukien, kannustaen ja toivoa ylläpitäen. Työntekijät kuuntelevat ja kuulevat herkäällä korvalla asukkaan tarpeita ja toiveita. Tyrskyn arjessa keskeistä on se, että ongelmista tehdään tavoitteita ja tavoitetta kohti edetään yksilöllisesti ja pienin askelin. Tavoitteet mietitään ja asetetaan aina yhdessä asukkaan kanssa ja läheiset otetaan mukaan, mikäli asukas niin haluaa. Haluamme luoda asukkaisiin avoimen ja luottamuksellisen suhteen, mikä tukee asukkaan parempaa elämän laatua sekä elämän hallintaa.

Haittoja vähentävä työote antaa asukkaalle mahdollisuuden parempaan elämänlaatuun. Emme vaadi asukkailta päihteettömyyttä, mutta annamme ajatuksia käyttäen päihteitä niin, että niistä johtuvat terveydelliset, sosiaaliset ja taloudelliset haitat olisivat mahdollisimman pienet. Tuemme päihteitä käyttävää ihmistä muuttamaan toimintaa itselleen ja ympäristölleen vähemmän haitalliseksi ja elämänlaatua kohentavaksi. Toiminnalla pyritään myös aktiivisesti vaikuttamaan ympäristöön ja yhteiskuntaan niin, että päihteidenkäytön haitat olisivat mahdollisimman vähäiset ja että päihteitä käyttävillä ihmisillä olisi yhtäläiset mahdollisuudet ja oikeudet osallisuuteen yhteiskunnassa.

Käytännön asiakastyössä haittoja vähentävän työn lähtökohta ja edellytys on molemminpuolinen luottamus ja kunnioitus. Ammatilainen sekä asukas toimivat samalla puolella kohti tavoitteita, jotka asukas on itse asettanut. Ammatilaisen rooli on tukea, ohjata ja mahdollistaa tavoitteisiin pääseminen. Työtapa vaatii asennemuutosta totutusta ajattelutavasta, missä ammatilainen perinteisesti asettaa tavoitteet muutokselle.

Lapinjärven Tyrskyssä asukkaat otetaan mukaan toimintaan ja heidän asiantuntijuuttaan hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja luottamuksen lisääntymisessä suhteessa asiakastyöhön. Käytännössä tämä tarkoittaa vertaistoinimijouden vahvistamista palveluissa. Vertaistoiniminnassa samanlaisessa elämäntilanteessa olevat tai olleet ihmiset tukevat, auttavat ja jakavat kokemuksiaan keskenään. Toiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen, joka täydentää ammatillista asiantuntijuutta. Vertaistoinimijuus toimii ammattiapua täydentävänä palvelumuotona ja sillä on merkittävä kuntouttava vaikutus. Vertaistoinimijana toimiva on edelleen palveluiden käyttäjä, päihdemaailmassa elävä henkilö, joka työskentelee yhdessä ammattilaisten kanssa. Hänellä on oma rooli ja työtehtävä työyhteisössä. Vertaistoinimija toimii myös sillan rakentajana uusien asiakkaiden ja ammatilasten välillä.

Yhteisöhoito tukee koko yhteisöä ja tätä käytetään tietoisesti hyödyksi hoidollisten, kuntoutuksellisten ja kasvatuksellisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on asukkaan henkilökohtaisen kasvun tukeminen ja sen ylläpitäminen. Asukkaat otetaan mukaan talon toimintojen kehittämiseen ja yhdessä luodaan talon toimintakulttuuria. Lapinjärven Tyrskyssä yhteisöllisyys näkyy vahvasti. Tyrskyssä on mm. vertaisperehdyttäjä asukkaille, yksikön oma kokemusasiantuntija. Toiveenamme on tarjota tunne yhteenkuuluvuudesta ja mahdollisuus olla yhteisön hyödyllinen ja tarpeellinen jäsen. Tähän pyritään muun muassa tarjoamalla asukkaille esimerkiksi työtoiminnan kautta mielekästä tekemistä, jossa on huomioitu hänen erityisosaamisensa, annetaan asukkaalle merkityksellistä tekemistä ja kokemus hyödyllisyydestä. Tyrskyn asukkaat saavat osallistua esimerkiksi uusien asukkaiden asuttamiseen, siten että vanhat asukkaat saavat kertoa uusille tulokkaille Tyrskyn käytännöistä ja vastailla kysymyksiin. Asukkaat saavat niin halutessaan osallistua myös henkilökunnan rekrytointiin esimerkiksi työhaastattelijan roolissa. Yhteisöllisyys näkyy arjessamme myös viikoittaisissa yhteisökokouksissa, sekä yhteisenä tekemisenä.

Tyrskyssä asuminen on tavoitteellista ja toiminnan vaikuttavuutta seurataan. Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan henkilökohtainen asumisensuunnitelma tukemaan heidän toiveistaan ja tarpeistaan lähtevien tavoitteiden saavuttamista. Suunnitelmaa arvioidaan yhdessä asukkaan, läheisten ja kunnan viranomaisen kanssa säännöllisesti. Suunnitelmat tehdään sähköiseen Hilkka-asiakastietojärjestelmäämme.

Päihde- ja mielenterveysyksiköt herättävät usein ennakkoluuloja lähialueen ihmisissä ja toimijoissa. Tyrskyssä keskitymme aktiivisesti yhteistyöhön alueen muiden toimijoiden kanssa muun muassa suuntaamalla toimintaa myös ulospäin yksiköstä. Yleishyödyllinen toiminta voi olla muun muassa työtoimintaa, jossa keskitytään lähialueen siisteyteen ja turvallisuuteen tai tapahtumien järjestämistä, joihin kaikki ovat tervetulleita.

Tyrskyn toimintaa ohjaavat arvot

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

Visiomme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Yhdessä määritelty arvot ohjaavat käytännöntyötä ja auttavat toteuttamaan visiomme. Arvomme osaaminen,

sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

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

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

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asukkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asukkaiden kunnioittaminen.

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

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

Tyrskyssä toimii ASKO-valmentaja Jaana. Jaana ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Asko-valmentaja saa erillistä koulutusta asiakaskokemukseen, kohtaamisiin ja 100 % vastuuseen liittyen. Tyrskyn henkilöstö työstää Jaanan johdolla neljä kertaa vuodessa Attendon laatutiimin ohjeiden mukaan erilaisia teematehtäviä. Lisäksi Jaana on Asko-valmentajan roolissa asukkaan mukana Attendon Kompis-kokemusasiantuntija koulutuksessa.

Tyrskyssä Asko-keskustelut on käyty ohjeistuksen mukaan neljästi vuodessa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 5.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 2.3.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Vuorotyö, erityisesti yövuorot jolloin työskennellään yksin.
Psykososiaaliset tekijät, kuten työn jatkuva muutostila sekä siihen liittyvät tiedonkulun haasteet.
Pätevien työntekijöiden rekrytointihaasteet.
Pistotapaturmien mahdollisuus.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Heikko tiedonkulku lääkemuutoksiin liittyen -> asukkaalla ei ole velvollisuutta tiedottaa lääkemuutoksista yksikön sairaanhoitajaa.
Korvaushoitolääkkeiden kulunseurannan yhteneväisyyksien haasteet hyvinvointialueen kanssa.
Asukkaiden sitoutumattomuus lääkehoitoon.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Sijaisten käyttäjätunnusten tilaaminen riittävän on toisinaan mahdotonta. Tällöin kirjautuminen ohjelmiin sekä kirjaaminen ei onnistu, mikä vaarantaa asukasturvallisuuden.
Asukkaiden kyky huolehtia omista asiakirjoistaan on usein päihtymystilan vuoksi hyvin puutteellinen.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Akuutit sijaistarpeet on toisinaan haastavaa täyttää.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Yksikön sijainti on haastava. Haasteita esimerkiksi henkilöstön rekrytoinnissa.
Lisäksi hätätapauksissa avun saanti voi kestää.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Riski hallinnassa, mutta tiedon ajantasaisen välittyminen vaatii jatkuvaa kehittämistä ja seuranta.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Riski hallinnassa.

Fyysiset vaarat:

Asukasasunnoissa turvallisesti työskenteleminen on pääsääntöisesti mahdotonta epäsiisteyden ja käytettyjen pistovälineiden takia.

Infektioriskit:

Asukkailla veriteitse tarttuvien sairauksien ja pistokohtien infektioiden kohonnut riski.

Ruokahygienia:

Riski hallinnassa.

Kemialliset riskit:

Siivous- ja desifointiaineiden säilytys varastotilassa lukkojen takana väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asukkaiden kuvausluvan ajantasaisuuden varmistaminen aina ennen somejulkaisuja.

Asukkaat saattavat myös itse julkaista sosiaaliseen mediaan sisältöä, jossa ei ole huomioitu muiden asukkaiden tai henkilökunnan yksityisyyden suojaa.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

Asukkaillamme 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 sosiaaliasiaavastaavaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Poikkeamien raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, vakavat poikkeamat käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen. Poikkeamien ja niiden käsittelyn dokumentointi on ajantasaista ja totuudenmukaista.

Yksikössä seurataan kuukausittain poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille sovitun mukaisesti. 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. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme Tyrskyn kuukausipalaverissa, usein paljon useamminkin.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asukkaan hoitoon tai muuhun asukkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset IMS-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Vakavat poikkeamat kirjataan lisäksi AddSystems laatujärjestelmään. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

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 Tyrskyn kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu tarpeen niin vaatiessa heti tai viikoittaisissa asukaspalaverissa
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista, sikäli asukas on antanut siihen luvan
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse tai sähköpostitse tilanteen edellyttämällä tavalla/siten kun on sovittu

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 90 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 82 %

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Tyrskyssä hyödyntämällä Attendon Elämänlaadun Check-listaa sekä Rai- CMH arviointia. Lisäksi yli 65-vuotiaille asukkailla laadimme MNA- arvion. Lääkärin ohjeen mukaisesti seuraamme myös esimerkiksi asukkaan painoa, verenpainetta tai verensokeria.

Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisestä ja näitä toteutetaan sikäli se asukkaalle sopii.

Muita arviointimenetelmiä on käytössä yksilöllisen tarpeen mukaan.

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

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

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

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

Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaajapari. Omaohjaajat on valittu asukkaalle ennen hänen muuttoa Tyrskyyn. Tästä kerrotaan asukkaalle ja hänen suostumuksellaan omaisille, läheisille, edunvalvojalle ja muille

tahoille tarvittaessa. Omaohjaaja on suuressa roolissa heti asukkaan muuttaessa Tyrskyyn. Asukkaan saapuessa omaohjaaja on asukkaan apuna ja tukena. Omaohjaaja tutustuttaa asukkaan talon tapoihin ja huolehtii alun paperiasioita kuntoon sosiaaliohjaajan kanssa. Asukkaan muuttaessa omaohjaaja tutustuu asukkaaseen ja selvittää asukkaan tietoja yhteistyössä yhteistyötahojen ja läheisten avulla, jos asukas antaa tähän luvan. Omaohjaaja keskustelee asukkaan kanssa ainakin kerran viikossa tai he käyttävät kahdenkeskeistä aikaa muuhun toimintaan. Omaohjaajana toimii sosiaali- ja terveysalan koulutuksen (lähihoitaja, sairaanhoitaja tai sosionomi) saanut henkilö.

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen asumisen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämäntilanne: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Omaohjaaja kertoo asukkaan toteuttamissuunnitelman sisällöstä ja päivityksistä, sekä asukkaan sen hetkisestä tilanteesta muulle työryhmälle viikkopalaverien yhteydessä sekä viestimällä asiakastietojärjestelmän kautta. Koko henkilöstö on lisäksi velvoitettu tutustumaan toteuttamissuunnitelmiin sekä RAI- arviointeihin ja toimimaan asetettuja tavoitteita kohti. Suunnitelmat ovat kaikkien nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Meillä Tyrskyssä asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista ja sitoudumme toteuttamaan kaikki palvelumme asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Yksikön johtaja omalla esimerkillään on vahvistamassa asukaslähtöistä toimintaa ja hän seuraa sekä kehittää asukkaiden tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet, sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaalla on oikeus omaa arkea koskevaan päätöksen tekoon. Jos asukkaan kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, siirtyy vastuu henkilökunnalle, jotta voidaan taata itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

Attendolla ja Tyrskyssä itsemääräämisoikeuden toteutumisessa painopiste on ennakoon mietityissä keinoissa, kuten tilaratkaisut, suunnitelmallinen toiminta, henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus sekä itsemääräämisoikeutta tukevat työmenetelmät. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täydennyskoulutusta ja ohjeistusta työmenetelmistä ja keinoista, joiden avulla voidaan vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta.

Toipumisorientaatio ajatuksen mukaan olemme asukkaan rinnalla kulkijoita, toivon ja uskon ylläpitäjiä. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Haittoja vähentävällä työotteella luomme positiivista ihmiskäsitystä sekä luottamuksen ja toivon vahvistamista suhteessa asukkaan elämään, muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan. Haittoja vähentävä työote on asukkaan yksilöllisyyttä kunnioittava toimintatapa, jolla pyritään mahdollisimman laadukkaaseen arkeen ja mielekkääseen elämään. Voimaannuttavan työotteen avulla pyritään vahvistamaan asukkaiden omaa pystyvyyden tunnetta oman elämänsä toimijana. Meillä on käytössä Attendon ASKO-ohjelma, joka perustuu asukaskokemuksen ja kohtaamisten jatkuvaan parantamiseen. Jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen ja tärkeä.

Itsemääräämisoikeutta koskeva tiedonantovelvollisuus toteutetaan asukkaille sekä heidän laillisille edustajilleen, lähiomaisilleen tai muille läheisilleen ja annetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Tiedonanto toteutetaan yksilöllisesti ja ymmärrettävästi. Lähiomais- ja verkostotyössä otetaan huomioon asukkaan toive sen laajuudesta ja toteutuksesta. Laadukas ja tarkka kirjaaminen tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukas otetaan mukaan kirjauksiin, jotta saadaan hänen äänensä kuuluviin ilman tulkintaa. Kirjauksista tulee nousta esille kaikki asukkaiden pienimmistä toiveista isompiin suunnitelmiin.

Itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus ei aina liity pakotteisiin tai rajoitteisiin, vaan toimintatapoihin ja sääntöihin. Tämän takia on tärkeää, että toimintaa arvioidaan säännöllisesti ja käytänteitä kyseenalaistetaan itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Yksikön yhtenäiset toimintamallit ja niiden aktiivinen tarkastelu sekä kehittäminen, ovat osa asukkaan itsemääräämisoikeuden sekä asukkaiden tasa-arvoisuuden tukemista. Toimintamallien tulee olla ennalta suunniteltuja. Sovituista asioista pidetään kiinni. Yhteisöllisessä asumisessa järjestyssäännöt rakennetaan yhdessä asukkaiden kanssa. Sääntöjä, joiden rikkomisesta ei tule seurauksia, vältetään. Liialliset ja tiukat säännöt ja ohjeistukset rajoittavat asukkaan itsemääräämisoikeutta, aiheuttavat eriarvoisuutta sekä heikentävät henkilöstön ja asukkaan välistä kumppanuutta. Asukkaiden kanssa käydään muuton yhteydessä läpi yhteisön säännöt sekä tukiasumisen erillissopimus, joka sisältää vuokra-asumista koskevat järjestyssäännöt.

Omaohjaaja on asumisen alusta asti asukkaan tukena. Omaohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asukkaan ääni tulee kuulluksi. Omaohjaaja laatii yhdessä asukkaan kanssa yksilöllisen asumisen suunnitelman, jossa korostetaan asukkaan toiveita ja tarpeita, sekä kartoitetaan hänen voimavarojaan ja vahvuuksiaan.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua asukaskokouksen kerran viikossa. Asukaskokouksessa käsitellään Tyrskyn ajankohtaisia asioita, yhteisön toimivuutta sekä suunnitellaan viikko-ohjelmaa. Viikko-ohjelmaan nostetaan asukkaita kiinnostavaa tekemistä ja pyritään vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä arkea, mutta työskentely tapahtuu aina asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kuunnellen ja kunnioittaen. Arkea rakennetaan yhdessä asukkaiden itsenäistä toimintaa tukien ja siihen osallistaen. Henkilökunnan tehtävänä on tukea asukkaita löytämään elämäänsä sisältöä mielekkään tekemisen, harrastustoiminnan tai työtoiminnan avulla, jokaisen yksilöllisten mieltymysten mukaan.

Asukkaat asuvat Lapinjärven Tyrskyssä vuokrasuhteessa. Heidän omaa kotiaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asukkailla on oikeus liikkua yksikön alueella ja ulkopuolella vuorokauden ympäri. Jokaisella asukkaalla on oma avain. Ovet pidetään yöaikaan lukossa turvallisuussyistä ulkopuolisten uhkien varalta. Yksikön yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta turvatoimena. Kameravalvonnasta tiedotetaan kaikille asukkaille.

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

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

Lapinjärven Tyrskyssä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisella, suunnitelmallisella toiminnalla ja myönteisellä vuorovaikutuksella ennaltaehkäistään haastavien tilanteiden syntymistä.

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.

Tyrskyssä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti Tyrskyn ohjaajille tai johtajalle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse suoraan Tyrskyyn tai www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa. Saatua palautetta kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

cNPS 24 (muutos aiempaan + 11), vastaajia 17 henkilöä eli 85%

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

cNPS 0, vastaajina 8 läheistä. Vastausten keskiarvo oli 3,81.

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 3.krs., 06100 Porvoo, kirjaamo@itauusimaa.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Jenni Lehtimäki, 041 7322 775, jenni.lehtimaki@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Eri hyvinvointialueiden sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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 IMS-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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

Toteuttamissuunnitelma voi sisältää suunniteltua apua, tukea ja ohjausta seuraavissa asioissa:

- terveydenhuolto- ja kuntoutuspalvelut
- etujen hakeminen
- lääkehoito
- ateriapalvelut
- puhtaudesta ja pukeutumisesta huolehtiminen
- vaatehuolto
- asunnon siisteydestä huolehtiminen
- asiointi yksikön ulkopuolella, omien asioiden hoitaminen
- julkisten kulkuvälineiden käyttö
- harrastukset
- koulutus- ja työtoimintamahdollisuuksien kartoitus
- sosiaaliset suhteet ja verkostot

Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittäisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan Tyrskyssä toteutettavaan virkistystoimintaan yhdessä muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä Tyrskyn ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä ja toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa asukkaiden toiveiden mukaisesti. Esimerkiksi makkaranpaisto laavulla on ollut toivottua ja suosittua. Lisäksi retkillä on käyty lähiympäristössä asukkaiden toiveesta esimerkiksi paikallisten nunnien luona sekä vierailtu kirkontorniteknikon luona kuulemassa ja katselemassa kirkon kelloja. Kesällä käytiin toki myös uimassa.

Tyrskyssä viikko-ohjelmaan kuuluvat ulkoiluhetket, kuntosalilla käynti, kädentaitoryhmä sekä musaryhmä. Ryhmien toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja toiveet huomioiden. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta.

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

Mahdollisuuksien mukaan asukkaat hyödyntävät myös kunnan tarjoamia liikuntaryhmiä (esimerkiksi kick boxing).

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuollosta arjessa vastaa Tyrskyn keittiötyöntekijä Elina. Elina valmistaa aamupalan, lounaan, päiväkahvit ja päivällisen, joka lämmitetään iltavuoron toimesta. Iltapalan laittavat esille iltavuoron ohjaajat.

Aamupala 8–9.30
Lounas 11–12
Päiväkahvi 14–14.30
Päivällinen 16.30–17.30
Iltapala 19.30–20.30

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua /nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön yli 65-vuotiaille asukkaille laadimme myös MNA-arvion. Asukkaita avustetaan ruokailussa heidän tarpeidensa mukaisesti.

Keittiöhenkilökunnan tukena ovat Attendon omat ateriapalvelupäälliköt, jotka seuraavat, valvovat ja kehittävät Attendo-kotiemme ateriapalveluita. Käytössä on Attendon kuuden viikon kiertävä ruokalista, erityisesti mielenterveyskuntoutujille suunniteltu kokonaisuus. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Juhlapäivät (myös asukkaiden omat merkkipäivät) huomioidaan aterioissa. Aterioihin sisältyy aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Yöaikaan on tarjolla hedelmiä.

Ruokahuoltoa ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

Asukkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriaritmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asukkaiden keittötaitojen karttuminen.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkailamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta,

mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Keittiön omavalvontasuunnitelma on päivitetty 14.1.2025 Tyrskyn henkilökunta on lukenut ja lukukuitannut omavalvontasuunnitelman Sensire järjestelmästä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 1.5.2024

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

Attendon puhtauspalveluiden koordinaattori seuraa, valvoo ja kehittää Attendo kotien puhtauspalveluja. Ateria- ja puhtauspalveluilla on oma omavalvontasuunnitelma mikä on osana säännöllisiä auditointeja.

Asukkaat voivat halutessaan osallistua Tyrskyn sisä- ja ulkotilojen siisteyden ylläpitoon sekä ruokahuoltoon työtoiminnan kautta. Työtoiminnasta ja tehdystä työstä maksetaan asukkaille korvaus työosuusrahana. Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian

hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

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

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaita ohjataan ja kannustetaan huolehtimaan oman asunnon siisteydestä viikoittain omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan. Tyrskyn ohjaajat auttavat ja varmistumat siisteystason riittävydestä. Asukkaita avustetaan pyykkihuollossa. Siisteydestä huolehditaan puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti.

Kuukausittaisilla CIR-kierroksilla tarkastetaan asunnon huoltotarpeet ja siisteystaso sekä mahdollinen palokuorma.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Tyrskyssä viikkosiivouksen hoitaa ulkopuolinen palveluntuottaja. Ylläpitosiivouksesta vastaavat Tyrskyn ohjaajat.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaat hoitavat oman pyykkihuoltonsa itsenäisesti tai ohjaajan tuella. Liikuntarajoitteisten asukkaiden pyykkit pestään ohjaajien toimesta.

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

Tyrskyn siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme.

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sari Nurmi, p. 04173233123 (Tyrskyn ohjaajien puhelinnumero)

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa

- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Tyrskyssä on käsienpesupaikoilla käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja Tyrskyn henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Lähin päivystävä sairaala on Porvoon sairaala.

Asukkaan lähtiessä sairaanhoitoon asukkaalle tulostetaan mukaan ajantasainen lääkityslista, sekä tieto saman vuorokauden aikana saaduista tarvittavista lääkkeistä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy henkilökunnan viranomaiskansista IMS- järjestelmästä. Kuolemantapauksen sattuesssa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kaikki asukkaan hoitoon osallistuvat seuraavat lääkkeiden vaikutuksia havainnoimalla asukkaita jokaisessa vuorossa. Lisäksi vaikutuksia seurataan tarvittaessa säännöllisellä painon, verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin mittauksilla. Henkilökuntaa huolehtii myös, että asukkaat käyvät lääkärin ohjeenmukaisissa

verikokeissa säännöllisesti. Henkilökunta seuraa muun muassa myös asukkaiden tarvittavien lääkkeiden kulutusta ja arvio niiden vaikutuksia ja tekee tarvittaessa kirjauksen lääkkeen vaikutuksesta asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään kirjataan jokaisesta asukkaasta jokaisessa vuorossa huomioita. Lääkemuutoksen vastaanottaja päivittää lääkityslistan, tulostaa uuden listan lääkehuoneeseen ja huolehtii, että muutos tehdään myös jaettuihin dosetteihin. Yksikössä käytetään informaation kulun varmistamisessa päivittäisiä suullisia raportteja, hiljaista raporttia ja viestintää asiakastietojärjestelmän avulla. Poikkeavissa tilanteissa ollaan yhteydessä joko asukkaan hoitotahoon/ terveysasemaan tai suoraan päivystysapuun. Kaikki asukkaalla epäillyt lääkehoidon ongelmat esitetään lääkärille, näitä ovat esimerkiksi epäillyt haittavaikutukset tai lääkkeiden ottamiseen liittyvät haasteet.

Asukkaan lääkehoito tulee arvioida vähintään kerran vuodessa ja asukkaan voinnin muuttuessa sekä lääkemuutosten yhteydessä. Sairaanhoitaja seuraa vuositasolla asukkaiden lääkehoidon arviointien toteutumista. Jos arviointi on tekemättä, hän voi kontaktoida yhteistyöapteekin farmasian ammattilaisen ja pyytää lääkehoidon arviointia. Lääkehoidon arvioinnista vastaa aina lääkäri, mutta suositeltavaa on tehdä se moniammatillisessa yhteistyössä yhdessä sairaanhoitajan ja yhteistyöapteekin farmasian ammattilaisten kanssa. Lääkehoidon arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tyrskyn asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Annika Karvinen p.041 7323123.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on kotimme johtajalla ja 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 nähtävillä:

Tyrskyn lääkehuoneessa, sekä IMS järjestelmässä

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 15.4.2025

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Annika Karvinen.

Rajattu lääkevarasto

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

Tyrskyssä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta.

Tyrskyn turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset toteutuvat kuukausittain, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään Tyrskyn sammutus- ja turvalaitteisiin sekä

poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Tyrskyn työsuojeluvaltuutettuna toimii Hanna Mäkelä, hanna.m.makela@attendo.fi, 041 731 1170

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain 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: 10.10.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 2.10.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 7.10.2024

Palotarkastus on toteutunut: 7.10.2024

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/asiakas ympärivuorokautisessa asumisessa ja 0,3 tt/asiakas yhteisöllisessä asumisessa
- Kodin esihenkilö on Jenni Lehtimäki, joka on koulutukseltaan sosionomi AMK.
- Kodillamme on 25 asiakaspaikkaa

Tyrskyn henkilöstö:

- 1 tiimivastaava sosionomi
- 1sairaanhoitaja
- 2 sosionomia
- 6 vakituista lähihoitajaa
- keikkalaisina lähihoitajia ja sosionomeja

Lisäksi:

- 1 keittiötyöntekijä

Arkisin työntekijöitä:

- Yksikön johtaja klo 8–16
- Sairaanhoitaja klo 7–15.00
- Sosionomi klo 8-16
- Ohjaajat klo 8-16 sekä 13-21
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15

Joka vuorossa on vähintään 1 lääkeluvallinen työntekijä.

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 7-21
- Ohjaajat klo 8-16 sekä 13-21
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15

Joka vuorossa on vähintään 1 lääkeluvallinen työntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Tyrskyn sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja tai tiimivastaava. Akuuttilanteiden sijaishankinta kuuluu jokaiselle Tyrskyn 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?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Tyrskyssä työskentelee tällä hetkellä vain suomea äidinkielenään puhuvia työntekijöitä. Osa työntekijöistä puhuu sujuvasti myös ruotsia.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlagsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien

tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, 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 urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 9.11.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus -

Työpaikkaselvitys 10.4.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus 20.3.2023

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

Tyrskyssä on yhteensä 25 asuntoa, kaikki yhdessä kerroksessa, saman katon alla. Rakennus on suunniteltu asumisen palveluille ja omaa erittäin hyvät tilat vaativankin palvelun tuottamiseen. Kodit ovat 20 m² tai 25 m² yksiöitä ja niissä on henkilökohtaiset wc- ja suihkutilat. Asunnoissa on perusvarusteluina sänky, liinavaatteet, kirjoituspöytä ja tuoli, sekä vaatekaapisto. Yhteisissä tiloissa on mikro ja vedenkeitin ja asukkailla on käytössä myös yhteisjääkaappi. Aasukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, mutta yöaikaan kohdistuvista vierailuista on mainittava henkilökunnalle erikseen. Pääsääntöisesti asukas voi asua asunnossaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset sen sallivat.

Siipien keskelle sijoittuvat kaikki yhteiset tilat: yhteisen oleskelutilat, joissa on hyvin tilaa olla ja viettää aikaa. Halutessaan on asukkailla mahdollisuus katsella vaihtuvan kanavapaketin tarjontaa tai pelailla PlayStationilla. Ruokailutila on kaikille yhteinen ja ruoka-aikoja on asukkaiden toiveesta venytetty siten, että he, jotka eivät nauti suurista ihmisryhmistä, ehtivät syömään omassa rauhassa ruuhkahuipun mentyä. Tyrskyssä on myös sauna sekä pyykkihuoltotilat. Aasukkaat huolehtivat omien pyykkiensä pesusta ohjaajan tuella.

Lääkehuone on rauhoitettu kokonaan asukkailta ja lääkkeet jaetaan lääkkeenjakoaikoina lääkkeenantohuoneessa, jossa on mahdollisuus myös kahdenkeskiseen keskusteluun ja asukkaan kunnon rauhalliseen havainnointiin. Henkilöstön käytössä on pukuhuoneet, jossa on wc ja suihku, lisäksi jokaiselle on oma lukollinen pukukaappi.

Yksikkö on esteetön ja tilat sallivat myös liikkumista tukevien apuvälineiden käytön.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä huomioidaan eri vuodenaajat (hiekoitus, lumenluonti ja valaistus). Pihapiiri on kodikas sekä turvallinen ja myös pihalla voi liikkua esteettömästi. Molemmille siiville on omat piha-alueet. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihasuunnittelussa on huomioitu asukkaiden tarpeet yhteisen ajanvieton osalta ja pihalla on hoidettuja kulkuväyliä ja pihakalusteita. Kiinteistö sijaitsee keskeisellä paikalla Porlamin keskustassa ja julkisten liikenneyhteyksien läheisyydessä. Kylältä löytyy kioskikauppa.

Tyrskyn päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö J.Storgårds Oy p.0400 196643.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tyrskyssä on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, sekä tallentavat kulunvalvontakamerat yhteisissä tiloissa sekä sisäänkäyntien yhteydessä. Kamerrat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Kameratallenteita pääsee katsomaan vain yksikön johtaja rikosepäilytapauksissa. Lääkehuoneessa on myös tallentava kameravalvonta sekä kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet ja rekisteriseloste on kaikkien nähtävillä Tyrskyn ilmoitustaululla.

Tyrskyn ulko-ovet ovat lukittuna. Asukkaat ja henkilökunta kulkevat ovista henkilökohtaisilla kulkulätkillä. Ulko-oven vieressä on soitto-kello ja puhelinnumero vierailulle tulevia varten.

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

Liikuntarajoitteisilla asukkaillamme on käytössä SuvantoCare- hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee yksikön puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Suvanto Care, p.050 5061 964

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Tyrskyssä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asukkaan omaohjaaja tai sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Asukaskohtaiset apuvälineet huolletaan sekä tarvittaessa säädetään mukana tulevien ohjeiden mukaisesti.

Tyrskyn työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Tyrskyn kalibroittavien laitteiden rekisteriin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (verenpainemittari, 2x alkometri, verensokerimittari sekä sormipulssioksimetri) huolto- ja kalibrintitiheyden sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinällisistä 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

Sairaanhoitaja Annika Karvinen, p.0417323122

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Tyrskyssä on käytössä sähköinen Hilka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Koko henkilöstö on käynyt laadukkaan kirjaamisen kurssin kirjaamisvalmentajan toteuttamana.

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?

Tyrskyn asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa kuvataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyteen ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asukas voi halutessaan olla osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessamme.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä Tyrskyn ilmoitustaululla. Tyrskyn esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita.

Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

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

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

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

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

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluokituksen 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 asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Asukaskyselyn tuloksissa näkyi, että asukkaiden omien vahvuuksien hyödyntäminen ja omien vahvuuksien tunnistaminen voisi olla tehokkaampaa.	Parannetaan viestintää läheisten suuntaan.	Henkilöstötyytyväisyyskyselyn perusteella kehittämiskohteeksi nousee vuorovaikutus.
TOIMENPITEET	Autetaan mm. omaohjaajahetkissä keskustellen asukasta pohtimaan omia vahvuuksiaan ja taitojaan. Suunnitellaan yksikön toimintaa keskusteluissa nousseiden vahvuuksien mukaisesti. Nostetaan voimavaroja esille (esim. positiivisuustaulut, yhteisökokoukset).	Selvennetään läheisille asukkaan tiedonantopäätöstä (emme voi toimia vastoin asukkaan tahtoa). Tiedotamme Tyrskyn yleisistä asioista säännöllisesti. Pidetään kynnys yhteydenottoon mahdollisimman matalana	Työnohjauksen tavoitteisiin on nostettu vuorovaikutuksen parantaminen. Yhteisiä toimintamalleja on myös hiottu viikoittaisissa palaverissa. Ei unohdeta pieniä yhteisiä hetkiä arjessa.
AIKATAULU	jatkuva	Säännöllinen tiedottaminen yksikön tapahtumista 2-4krt vuodessa. Asukkaan asioista kertominen asukkaan suostumuksella.	jatkuva

VASTUUTUS	Omaohjaajat keskustelevat asukkaiden kanssa ja kehittävät toimintaa toiveiden mukaisesti. Lisäksi yhteistä keskustelua yhteisökokouksissa ym.	Asukkaiden omaohjaajat kontaktoivat läheiset yhdessä asukkaiden kanssa.	Koko työryhmä
VÄLIARVIOINTI	Kevään kyselytulosten jälkeen	Kevään kyselytulosten jälkeen	Kevään kyselytulosten jälkeen
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2024 tavoitteena mm. uusien asukkaiden sopeutuminen yhteisöön ja yhteisön tapoihin mahdollisimman hyvin. Uusien asukkaiden "sisäänajossa" oli tukena ohjaajien lisäksi myös toiset asukkaat (erityisesti kokemusasiantuntija).	2024 tavoitteena oli mm. Läheisyhteistyön vahvistaminen ja asukkaan läheisverkostojen vahvistaminen. Sekä läheistytyväisyyskyselyyn vastauksien saaminen. Läheisten iltoja järjestettiin ja läheisiin oltiin yhteydessä säännöllisemmin asukkaan niin salliessa. Saimme hyvää palautetta siitä, miten hyvin kohtaamme läheiset. Saimme myös ensimmäiset tulokset läheistytyväisyyskyselyihin.	2024 tavoitteena oli mm. tiedonkulun ja vuorovaikutuksen parantaminen: Tiedonkulkua ja vuorovaikutusta parannettiin mm. hyödyntämällä työnohjauksessa nousseita ajatuksia ja toimintatapoja. Toki vuoden aikana toiminta on muutenkin vakiintunut ja työryhmä tutustunut paremmin toisiinsa.

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit -> lääkehoito Asukkaiden lääkityksiin liittyvät asiat eivät useinkaan ole minkäänlaisessa hallinnassa (esim. lääkelista, reseptit, hoitotaho). Ajantasaisen	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit -> tapaturma, kaatuminen. Asukkaiden päihtymystila heikentää ajoittain motoriikkaa huomattavasti ja altistaa esimerkiksi kaatumisille. Päihteiden käyttö (muuntohuumeet,	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit -> uhka- ja väkivaltatilanne. Päihteiden käyttö altistaa väkivalta- ja uhkatilanteille asukkaiden kesken.
------------------------------	--	--	---

	tiedon saaminen on usein todella vaikeaa, ja sitten kun tieto on, asukkaalla ei useinkaan ole rahaa lääkkeisiin. Myös lääkemutoksia tulee paljon ja jos tieto liikkuu vain asukkaan välityksellä, virheiden määrä moninkertaistuu.	sekakäyttö) altistavat myös yliannostukselle ja lisäksi ei-turvallinen pistäminen mm. paiseille ja sepsiksille.	
T	3	2	2
S	2	2	2
R	4	2	3-4
Toimenpide ja kustannusarvio	Hoitotahot pyritään asukkaan suostumuksella /asukkaan kanssa selvittämään mahdollisimman pian. Lääkemääräykset tarkistetaan apteekista. Sosiaalityötä konsultoidaan lääkemaksusitoumus asiassa. Ohjaaja lähtee tarvittaessa terveystieteille mukaan tai tieto siirretään puhelimitse suoraan lääkäriltä Tyrskyyn.	Tarjoamme asukkaille puhtaat pistovälineet sekä neuvontaa turvallisempaan pistämiseen sekä mahdollisimman vähän haittoja tuottavaan päihteiden käyttöön. Tyrskyn tilat ovat esteettömät ja näin ollen mahdollisimman turvalliset kaikenlaiseen liikkumiseen.	Ennakoidaan tilanteita mahdollisimman hyvin. Tiiviisti asukkaiden arjessa toimimalla ohjaajat pysyvät tietoisina kulloinkin pinnalla olevista ilmiöistä, minkä ansiosta tilanteita pystytään usein ennakoimaan
Aikataulu	jatkuva	jatkuva	jatkuva
Vastuuhenkilö	sairaanhoitaja + koko työryhmä	koko työryhmä	koko työryhmä
VÄLIARVIOINTI	Elokuu 2025:	Elokuu 2025:	Elokuu 2025:
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Helmikuu 2025: Työryhmä ja sen myötä toiminta on vakiintunut. Edelleen uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn merkittävimmät keinot ovat ennaltaehkäisy ja välitön puuttuminen. Perehdytysprosessia on kehitetty suunnitellulla tavalla.	Helmikuu 2025: Suullinen raportointi on tehostunut ja viikoittaisten tiimipalaverien sisältöjä on kehitetty toiminnan kannalta oleellisempaan suuntaan.	Helmikuu 2025: Poikkeamien tarkka käsittely kuukausipalavereissa ja näiden pohjalta tarjottu lisäperehdytystä henkilöstölle.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Väkivallan uhka	Pistotapaturmat. Pistotapaturmille altistutaan mm. pyykkihuoltoa, jätehuoltoa ja asukasasuntoja siivotessa ja asukasasunnossa vieraillessa.	Henkilöstön kokema psyykkinen kuorma /yksintyöskentely
T	kohtalainen	todennäköinen	todennäköinen
S	vakava	vakava	vakava
R	4	4	4
Toimenpide ja kustannusarvio	Henkilökunnan ammatillista osaamista ylläpidetään. Työntekijät tuntevat asukkaat ja osaavat reagoida muuttuviin tilanteisiin etupainotteisesti. Uhkaavissa tilanteissa toimiminen ja toimintamallien kirkastaminen.	Tietoisuus lisääminen ja ylläpitäminen kaikessa toiminnassa. Uusien työntekijöiden ja siistijöiden sekä huoltohenkilöiden perehdytys. Viiltosuojahanskojen työohjeen mukainen käyttö.	Hyvä perehdytys, säännöllinen työnohjaus, one to one-keskustelut yksikön johtajan kanssa, tarvittaessa työterveyshuollon palvelut. Toimivat ja realistiset suunnitelmat poikkeustilanteiden varalle, vartijakutsujärjestelmä.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Koko työryhmä. Yksikön johtaja huolehtii asianmukaisista koulutuksista.	Koko työryhmä	Yksikön johtaja
VÄLIARVIOINTI	Elokuu 2025:	Elokuu 2025:	Elokuu 2025:
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Helmikuu 2025: Koulutuksia käyty ensiavun ja paloturvallisuuden osalta. Tulossa loppuvuodelle kirjaamiskoulutus + RAI-koulutus. Koulutustoiveita henkilöstöltä kyselty. Tehty muutoksia viikkopalaveri/kk-palaverirunkoihin, jotta	Helmikuu 2025: Tupakointi sisätiloissa vähentynyt huomattavasti (kesäkausi vaikuttanee). Edelleen aktiivista puuttumista jos sisällä tupakointia havaitaan. Lisätty myös ulkokierrokset kerran viikossa. Kierroksilla valvotaan asuntojen	Helmikuu 2025: Syksyn kehityskeskusteluajat kalenteroitu, poikkeamat on käyty huolellisesti läpi, tarvittaessa henkilökohtaisesti. Henkilöstömitoitusta lisätty erityisesti viikonloppuihin. Työterveyshuollon yhteystiedot ym. ajantasalla.

	asukasasioiden puhumiselle on riittävästi aikaa.	ikkunoiden alustoja ja tehdään huomioita tupakantumpeista ym.	Perehdytyskansio sekä työsuojelukansio päivitetty kokonaan kesän aikana. Työnohjaaja saanut kehuja + työnohjaukset pyörineet säännöllisesti myös kesäkauden.
--	--	---	---

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	13 (muutos aiempaan + 33)
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Ei tulosta, sillä vastaajia alle 5 henkilöä.
Sisäinen auditointi		Ei ole vielä ollut.	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		Auditointia ei ole vielä ollut.	
Lääkepoikkeamat, kpl		1-3/2025 lääkepoikkeamia 19 kpl - 2 kpl asukas on säilyttänyt itse omia lääkkeitään - 6kpl dosetissa ollut jakovirhe, joka huomattu tarkistuksesta - 4 kpl PKV- lääkkeiden kulutusseurantakortti puutteellisesti aloitettu /kortti puuttunut - 3kpl lääkityslista päivittämättä koska tieto ei ole siirtynyt asukkaalta henkilökunnalle - 1 kpl kaksoistarkastus jäänyt tekemättä Poikkeamat käsitellään vähintään kuukausittain koko henkilöstön kesken.	4-6/2024 lääkepoikkeamia 6 kpl - 2kpl: PKV-lääkkeen kulutuskorttia ei oltu tehty - asukkaan kieltäytyminen aamulääkkeistä - 1 virhe lääkkeen kirjaamisessa (oli annettu ihan oikein) - 2 kpl: uutta lääkelistaa ei oltu tulostettu kun kuurilääke oli päättynyt (asiakastietojärjestelmään kuurin loppuminen oli kirjattu oikein
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	03/2025 100%	06/2024 100%

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	24 (muutos aiempaan +11)
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	0 (vastaajia 8 kpl, vastausten keskiarvo 3,81)
Sisäinen auditointi		Auditointia ei ole vielä ollut	Auditointia ei ole vielä ollut
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		Auditointia ei ole vielä ollut.	Auditointia ei ole vielä ollut
Lääkepoikkeamat, kpl		7-9/2024 lääkepoikkeamia 10 kpl - 3 kpl lääke jäänyt dosettiin eli antamatta. Korjattu tilannetta korostamalla huolellisuutta. Lisäksi hankittu isompia dosetteja, johon lääkkeet mahtuvat paremmin. - 1 kpl korvaushoitolääkepussi tullut korvaushoitoklinikalta tyhjänä yksikköön. Tehty huomautus klinikalle ja haettu puuttuva lääke. - 1 kpl päivitettyä lääkelistaa ei oltu tulostettu - 4 kpl PKV-lääkkeiden kulutuskortteja ei oltu aloitettu kun lääkkeet haettu apteekista yksikköön. Täsmennetty ohjeita kesätyöntekijälle. - 1 kpl kirjaus lääkkeenannosta puuttui asiakastietojärjestelmästä, kulutuskortille anto oli merkitty.	10-12/2024 lääkepoikkeamia 6 kpl - 3kpl PKV-kortteja jäänyt täyttämättä tai perustiedot täytetty vaillinaisesti -> tarkennettu työnjakoa -> apteekkikuorman vastaanottaja hoitaa tarvittavan dokumentoinnin - asukas otti illalla iltalääkkeiden sijasta aamulääkkeet -> keskusteltu tilanne läpi asukkaan kanssa - kuurilääke puuttunut lääkelistalta/läakelista jäänyt tulostamatta -> käyty läpi erilaisten lääkelistojen tulostus asiakastietojärjestelmästä

Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	09/2024 100%	12/2024 100%
--	------------	--------------	--------------

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

29.4.2025

Allekirjoitus

Jenni Lehtimäki