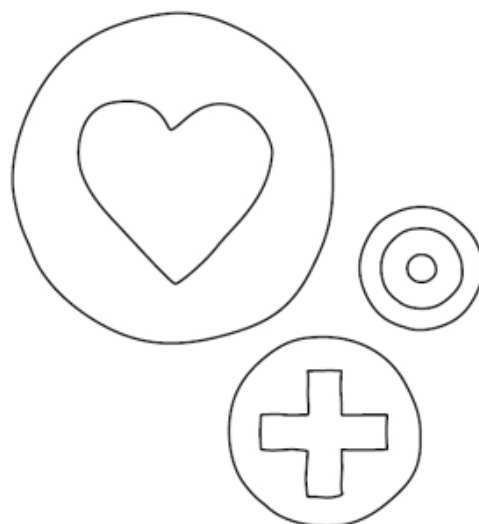




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Mi-Hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Ilmajoki

Attendo-koti

Nimi Attendo Möllerintupa

Katuosoite Jussintie 2

Postinumero 60800

Postitoimipaikka Ilmajoki

Esihenkilö Johanna Mäki-Töyli

Puhelin 044 7800442

Sähköposti johanna.maki-toyli@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/ Yhteisöllinen asuminen - mielenterveyskuntoutujat: 28 asiakaspaikkaa, Asumispalvelut/ Tuettu asuminen - mielenterveyskuntoutujat: 10 asiakaspaikkaa, Muut sosiaalihuollon palvelut/Kotikuntoutus mielenterveyskuntoutujat: 20 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 16.11.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia-, siivous- ja toimitotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor Service Management, alihankkijana Easy-Palvelut Oy
- Ateriapalvelut: Vireko Oy / Attendo Aion kartano.
- Vartiointi: NYQS Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Johanna Mäki-Töyli
johanna.maki-toyli@attendo.fi
044 7800 442

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?

Omaavalonnan suunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalonnan suunnitelma löytyy yksikön nettisivuilta, IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä, viranomaiskansioista sekä tulostettuna yksikön yhteistilassa. Yhteisökokouksessa kerrotaan asiakkaille omaavalonnan suunnitelman päivityksestä sekä henkilökunnan kanssa asiasta keskustellaan tiimillä.

Laadittu pvm. 1.11.2024

Tarkistettu pvm. 9.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

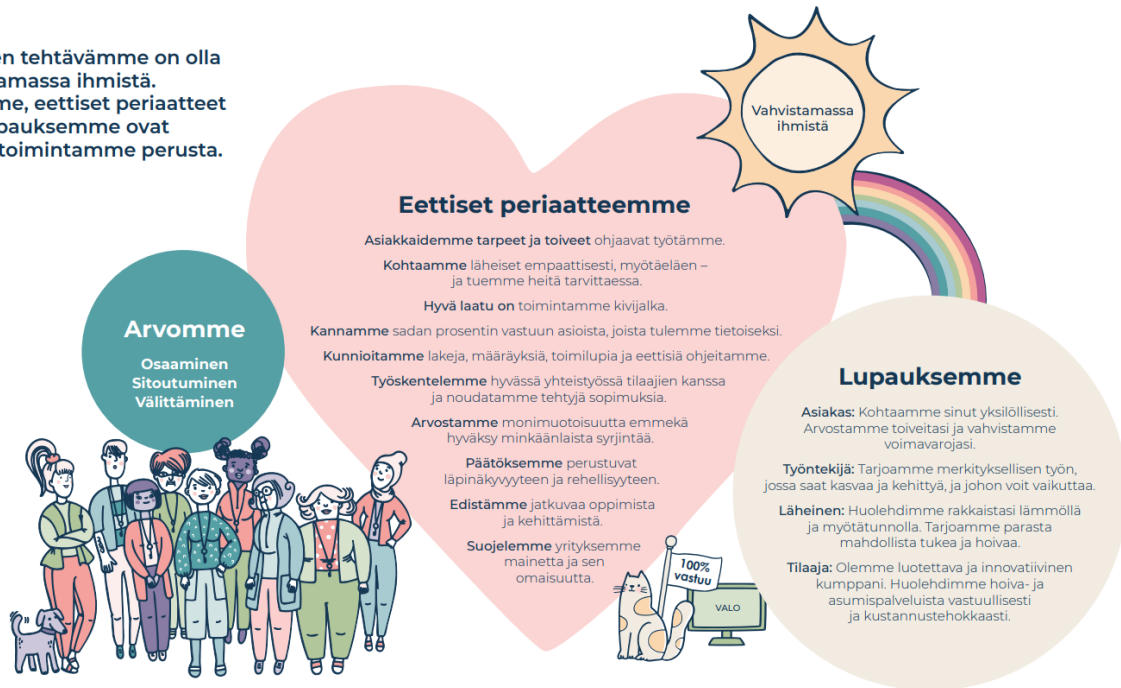
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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?

Attendo Möllerintupa on asumis- ja kuntoutuspalveluja tarjoava koti henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta arkinsa hallinnassa. Olemme mielenterveysasiakkaiden asumisyksikkö, jossa asiakkaita tuetaan osalliseksi omaa elämää ja kuntoutumista.

Attendo-kotimme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.

Möllerintuvalla on yhteisöllisen asumisen puolella 28 paikkaa, tuetussa asumisessa 10 paikkaa ja kotikuntoutuksessa 20 paikkaa, myös intervallina on mahdollisuus yksikköömme tulla.

Yhteisöllinen asuminen on yhteisöllistä asumista kodilla, jossa hoitohenkilökunta on paikalla aina aamusta klo 07 iltaan klo 21 saakka. Yön ajan klo 21-07 aikana käytössä on vartijapalvelu poikkeustilanteiden varalta. Lisäksi kodilla voi käydä päiväkävijänä tai kodilta voidaan tehdä kotikäyntejä itsenäisen asumisen tukemiseksi.

Attendo Möllerintupa sijaitsee osoitteessa Jussintie 2, Ilmajoki. Lähiympäristö ja kulkuyhteydet kodilta ovat erinomaiset. Kodilta kävellen keskustan palveluihin on noin 800m, josta löytyy muun muassa kauppa, apteekki, abc, matkahuolto ja R-kioski. Uimahalliin ja kuntosalille matkaa on noin 500m, kirjastoon ja museoon noin 400m. Linja-autoja lähtee matkahuollon pisteestä (noin 800m) sekä myös kodin vieressä pysähtyy moni linja-auto vuoro. Ilmajoelta pääsee linja-autolla helposti mm. Seinäjoelle, Kurikkaan ja Kauhajoelle.

Kodin asiakkaat liikkuvat pääsääntöisesti kävellen tai pyöräillen Ilmajoella sijaitsevien palveluiden piiriin.

Jokaista asiakasta kannustetaan toimintakyvyn mukaisesti liikkumaan omatoimisesti kodin ulkopuolella ja hoitamaan omia asioitaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat asiakkaita asiointireissulla ohjaamassa ja tukemassa. Kodilla on myös auto käytössä ja sitä käytetään mm. asiointeihin ja virikkeiden yhteydessä.

Päätalossa Möllerintuvalla on 14 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yhteisessä käytössä on kolme oleskelutilaa ja ruokailusali, sekä saunatilat, pyykkitupa sekä keittiö. Samassa pihapiirissä päätalon kanssa sijaitsee rivitalo, joka käsittää 12 omaa vuokra-asuntoa, joissa kussakin on oma minikeittiö, vessa ja suihku. Rivitalon yhteisissä tiloissa on lisäksi kokoontumis-, ruokailu-, keittiötilat sekä pyykkitupa ja sauna. Möllerintupa on yhteisö, johon kuuluvat koko yksikön asiakkaat ja siellä työskentelevä henkilökunta. Yhteisöhoitoon mukaisesti arki suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä, toisia huomioiden ja kunnioittaen. Henkilökunta kantaa omat ammattiin liittyvät vastuunsa, mutta kaikki muu jaetaan yhdessä.

Vuonna 2025 toimintamme painottuu yhä enemmän yhteisöllisyyden ja yksilöllisen kuntoutumispolun vaalimiseen. Viikko-ohjelmaamme sisältyy yksilöllisen ja arjen kuntoutustyön lisäksi säännöllisiä ryhmätoimintoja. Arkemme on toiminnallista ja tavoite on tukea asiakasta aktiiviseksi toimijaksi omassa elämässään. Kodilla käytettäviä hoitomenetelmiä ovat mm. toipumisorientaatio, psykoedukaatio, yhteisöhoito, erilaiset keskustelu-, liikunta- ja virikeryhmät. Arjen taitoja opetellaan ryhmissä sekä yksilöllisesti ohjaten. Jokaiselle asiakkaallemme tehdään toteuttamissuunnitelma vähintään 6kk välein ja siihen kirjataan yksilölliset tavoitteet. Tavoitteita kohdin pyritään tekemään töitä päivittäin ja viikoittaisilla omaohjaajahetkillä on iso merkitys tavoitteisiin pyrkimisessä sekä pääsemisessä. Visiomme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Möllerintuvalla olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja hyödynnämme eri ammattiryhmien sekä yksilöiden osaamista arjessamme. 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.

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toistaan.

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

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.

Möllerintuvalla ASKO-valmentaja pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla. ASKO-valmentaja nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa. Olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita vuonna 2024 aikana 4 kertaa. Keskusteluissa olemme nostaneet esille mm. itsemääräämisoikeuden, omannäköisen ja mielekkään arjen, asiakkaiden osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisen, työyhteisön tuen asiakkaille ja heidän läheisilleen, kohtaamiset, monimuotoisuuden, mikä tekee meidän Attendo-kodista hyvän paikan elää, palautekäytännöt ja toimiminen niiden suhteen sekä myös onnistumisia on nostettu esiin.

Kokemusasiantuntija-koulutus Attendon sisällä alkoi keväällä 2023 asiakasyhdistys Mielendo Ry:n ja Attendon yhteistyön toimesta. Möllerintuvan asiakkaistakin saimme osallistujan ja meiltä löytyikin kodistamme nyt kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntija perehdyttää uusia asiakkaita ja työntekijöitä kotimme arkeen. Mielendo Ry:n kanssa kotimme asiakkaat tekevät yhteistyötä niin halutessaan.

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: 5.03.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.2.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, sijaisten saatavuus

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, läheltä piti -tilanteet, lääkepoikkeamat, lääkekulutuksen seuranta

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle, sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvä turvallisuus, vaitiolovelvollisuus, ammattiryhmään sidotut rajatut oikeudet, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen, työpuhelimien ja muihin laitteisiin liittyvä turvallisuus

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoitus: riittämätön henkilöstömäärä voi johtaa laadun heikkenemiseen, työvuorojen sijoittuminen: epätasaisesti jaetut työvuorot voivat aiheuttaa henkilöstön uupumista ja heikentää hoidon laatua, tehtävänkuvat: epäselvät tehtävänkuvat voivat johtaa vastuun ja tehtävien epäselvyyteen, asiakkaan epäasiallinen kohtelu

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kodin tilat, kulun valvonta, liikkumisen turvallisuus, esteettömyys, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus (alkusammutusvälineet, sprinklerlaitteisto), uhkaava käytös, tapaturmat

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen, viestintä

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kodinkoneet ja keittiövälineet, huonekalut ja sisustus, viihde- ja harrastusvälineet, turvallisuus- ja apuvälineet, siivous- ja ylläpitovälineet ja työkalut. Näihin liittyen laitteiden toimintahäiriöt: vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita, välineiden tai laitteiden rikkoutuminen, välineiden tai laitteiden käyttö väärin tai ohjeiden vastaisesti, säännöllisen huollon laiminlyönti, puutteellinen puhdistus ja desinfiointi, välineiden tai laitteiden aiheuttamat tapaturmariskit, kuten liukastumiset tai sähköiskut.

Fyysiset vaarat:

Liukastumis- ja kompastumisvaarat esim. märät lattiat, esteet kulkureiteillä, huonosti sijoitetut laitteet tai huonekalut, paloturvallisuus: esim. vanhentuneet palohälyttimet, puutteelliset sammutuslaitteet, tukitut hätäuloskäynnit, sähköturvallisuus: esim. vialliset sähköjohdot, ylikuormitetut pistorasiat, väärin käytetyt sähkölaitteet, ergonomiariskit: esim. epäergonomiset työasennot, raskaat nostot ilman apuvälineitä, huonosti säädetyt työvälineet ja rakenteelliset riskit: esim. huonokuntoiset portaat, rikkoutuneet kaiteet, terävien välineiden säilytys.

Infektioriskit:

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

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys voi johtaa ruokamyrkytyksiin.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilötietojen käsittely: asiakkaan yksityisyyden suoja voi vaarantua, jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin, vaitiolovelvollisuus: henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden rikkominen voi johtaa asiakkaan henkilökohtaisten tietojen leviämiseen, sosiaalinen media: jos asiakkaiden kuvia tai tietoja jaetaan ilman heidän suostumustaan, äänieristykseen liittyvät haasteet, jolloin henkilöstön keskustelut voivat kantautua muihin tiloihin, asiakkaiden yksityisyyttä ei huomioida kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

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, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

Asiakkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse,

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten häiritsevät tapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä.
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin Hilikka-asiakestietojärjestelmään.
- Työsuojelliset poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsitely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyitä 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 suosituksen toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvataan korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti, yhteisökokouksessa, asiakaspalavereissa tai jakamalla erillinen tiedote.
- Tarvittaessa/ asiakkaan niin halutessa, läheisille soitetaan, tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 100 %

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 100 %

RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat mm. MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, BDI (masennuskysely), GDA-7 (ahdistuneisuuskysely), AUDIT (alkoholiriskikartoitusseula), DUDIT, PHQ-9 (terveyskysely). Näiden lisäksi käytämme muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnot ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Tarvittaessa kodillamme tehdään myös muita suunnitelmia, esim. ravitsemussuunnitelma.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Henkilöstöpalavereissa tavoitteenamme on käydä

aina läpi asiakkaiden päivitetty palvelun toteuttamissuunnitelmat kodin henkilökunnan kanssa omaohjaajien johdolla. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat lisäksi 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. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään edistämään voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökuntamme tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Laadunarviointiin liittyvä elämänlaadun check-lista tehdään asiakkaan kanssa puolivuositain, mikä aktivoi asiakasta oman aseman ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Työryhmää ohjaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen puolivuositain tehtävä yksikön check-lista sekä arvokeskustelut.

Kodillamme on käytössä vuosittain päivitettävä yleinen itsemääräämissuunnitelma. Yksilöllinen suunnitelma itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta silloin, kun asiakasta joudutaan millään tavoin rajoittamaan, tehdään henkilökohtaisesti. Tällä hetkellä Attendo Möllerintuvalla ei ole käytössä lainkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimia.

Palvelun toteuttamissuunnitelman lähtökohta on aina asiakkaan oma mielipide ja itsemääräämisoikeus. Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas saa valmiin palvelun toteuttamissuunnitelman itselleen allekirjoitettavaksi ennen sen käyttöönottoa. Yksilöllinen itsemääräämisoikeus ja sen huomiointi sisältyvät palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tämä tarkoittaa, että suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat toiveet ja valinnan vapaus, miten niitä huomioidaan ja vahvistetaan arjessa.

Palvelun toteuttamissuunnitelman avulla sovitaan asiakkaan kanssa hänen hoitoaan koskevat asiat. Asiakkaan kanssa yhdessä etsitään hänelle sopivia vaihtoehtoja ja asiakas päättää viime kädessä mitä palvelun toteuttamissuunnitelmaan tavoitteeksi kirjataan. Joskus voi tulla tilanne, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas meinaa jäädä ilman tarvitsemaansa kuntoutusta/hoitoa. Näissä tilanteissa henkilökuntamme keskustelee asiakkaan kanssa vakavasti ja perustelemme asiakkaalle omaa näkemystämme. Vaaratilanteissa viemme asiaa eteenpäin tiedoksi mm. sosiaalityöntekijälle kotimme esihenkilön johdolla.

Attendon mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluiden piirissä olevien etua ajava yhdistys Mielendo ry, toimii omalta osaltaan asiakkaiden äänen vahvistajana/ kuuluviin saattajana. Kotimme asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan tuetaan ja voimavarojen riittäessä mahdollistetaan osallistuminen myös Mielendon toimintaan. Mielendo ry:n toimintaan kannustetaan kotimme asiakkaita ja yhteistyötä tehdään laaja-alaisesti myös koko kodin voimin, esimerkiksi Mielendon ideoimiin tempauksiin mukaan lähtien oman kodin väellä tai alueellisesti.

Perusarjessa yksilön itsemääräämistä vahvistetaan tekemällä kaikki häntä koskevat suunnitelmat ja sopimukset yhdessä asiakkaan kanssa, yksilöllistä vuorovaikutustapaa huomioiden. Omaohjaajakeskusteluilla tuetaan myös hiljaisempien, sivuun vetäytyvien yksilöiden kohtaamista. Viikoittaisessa yhteisökokouksessa tehdään kaikki yhteisöä koskevat päätökset, esim. viikko-ohjelman muutokset, ryhmätoimintojen suunnitelmat, sekä informoidaan asiakkaita yhteisissä asioissa. Yhteisökokouksissa käydään ajoittain myös läpi suunnitelmia, vuoden aikana tulevia tapahtumia sekä tyytyväisyyskyselyjä tuloksia, GDPR (tietosuoja) huomioiden. Asiakkaan allekirjoittama erillissopimus velvoittaa asiakasta osallistumaan kodin ja yhteisön toimintaan niin, että arki on mielekästä, tasa-arvoista,

toisia huomioon ottavaa ja turvallista.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa huomioitavia asioita on eriteltynä alla. Listaus tukee omaohjaajaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista kokonaisvaltaisesti hänen kanssaan. Omaohjaajan tehtävä on tutustua asiakkaan tilanteeseen niin, että hän voi ohjata asiakasta oman tilanteensa asiantuntijaksi ja etsiä tämän kanssa yksilöllisiä, osallisuutta tukevia toimintatapoja. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan aina asiakkaan yksilöllinen tilanne, omat kyvyt ja mahdollisuus osallistua kodin askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin. Kannustamme asiakkaita päättämään omista harrastuksista, vapaa-ajan käytöstään ja tuemme aloitteellisuuteen sekä omien toiveiden toteuttamiseen omassa elämässä.

Aktiviteetit I (talon ulkopuolinen toiminta)

- Harrastukset
- Liikkuminen (julkisella/autolla/pyörällä)
- Ulkoilu ja liikunta
- Avotyötoiminta, opiskelu/työ/kuntoutus
- Kolmannen sektorin palveluiden käyttö (esim. ryhmät, vertaistuki)

Aktiviteetit II (talon sisäinen toiminta)

- Talon toimintaan osallistuminen
- Päivittäinen toiminta (toimintaryhmät, vastuuvuorot, aamukokoukset)

Itsestä huolehtiminen

- Hygieniä (vartalon, käsien, hiustenpesu, hoito, sauna, hammaspesu, alapesu, wc-toimiminen, kuukautiset) - Lääkehoito

- Päihteidenkäytön hallitseminen
- Päätöksentekotaidot (pukeutuminen, terveydentilan tunnistaminen ja avun pyytäminen)
- Hammashygienia, käsi/jalkahoito, parta, deodorantti Kotityöt
- Siivous (imurointi, tuuletus, roskat, jälkien siivoaminen, moppaus, wc)
- Pyykkihuolto (koneen käyttö, kuivaaminen, lajittelu, viikkaus, silittäminen)
- Keittiötyöt (tiskaus, tahrat)
- Asunnosta huolehtiminen (sähkölaitteet, ovet, ikkunat, lukot, lämpöpatterit, yms.)
- Kodinhoito (kaapien siisteys, tavaroiden järjestely, petaus, lakanoiden vaihtaminen)

Ruokahuolto

- Ruoan valmistus (pienet/suuret ateriat, ohjeiden ymmärtäminen, oikeat välineet, pakkausten avaus)
- Terveellinen ruokavalio ja oikea ruokarytmi
- Ruoan syöminen ja juominen, annostelu
- Ruoka-aineiden oikea säilytys
- Keittiön laitteiden käyttäminen (mikro, kahvinkeitin, liesi, hella, muut keittiölaitteet)
- Turvallinen toiminta keittiössä ja hygieenisuus

Raha-asioiden hoitaminen

- Rahan käyttö (itsenäisesti, rahan nostaminen automaatista, laskujen maksaminen tms.)
- Edunvalvonta, etuusasioiden hoitaminen
- Kauppa-asiointi (ostosten suunnittelu, tekeminen ja niiden kuljettaminen)
- Sovittujen ja virallisten asioiden hoitaminen (ajan varaaminen itsenäisesti/avustettuna)
- Tietokoneen käyttäminen
- Puhelimen käyttäminen

Sosiaalinen toimintakyky

- Yhteydenpito lähiverkostoon (lomailut, vierailut)
- Yhteisöhoito/ yhteisössä toimiminen
- Vertaistuki

- Sosiaalinen kanssakäyminen (sosiaalisissa tilanteissa toimiminen/kohtaaminen, vuorovaikutustaidot)
- Seksuaalisuus (ehkäisy, asiallinen pukeutuminen, mahdollisuus toteuttaa seksuaalisuuttaan)

Psyykkinen toimintakyky

- Mielialat (ahdistus, aggressiivisuus, itsetuhoisuus, syömishäiriöt)
- Motivaatio/aktiivisuus/keskittymiskyky
- Turvallisuuden tunteeseen liittyvät (pelot, ahdistukset, yöaika)
- Avohoito

Fyysinen toimintakyky

- Aistitoiminnot (näkö, kuulo, tasapaino)
- Erittäminen (ulostaminen, virtsaaminen, kuolaaminen)
- Fysiologiset mittaukset (itsenäisesti/avustettuna)
- Liikkuminen (apuvälineet, liikkumista rajoittavat tekijät)
- Muistiin ja hahmottamiseen liittyvät asiat (MMSE) –Vuorokausirytm

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.

Kodillamme ei ole nimettynä IMO-vastuuhenkilöä, koska meillä ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

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.

Attendo Möllerintuvalla ei ole tällä hetkellä käytössä lainkaan 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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Kodin toimintaa suunnitellaan yhteisökokouksissa, joissa asiakkaiden omat toiveet ja ideat kirjataan ylös. Lisäksi kodin toimintaa suunnitellaan työntekijöiden tiimeillä ja kehittämispäivällä, johon usein kerätään asiakkailta palautetta kehitettävään toimintaan. Painopistealueet käydään läpi yhteisökokouksissa, jolloin tehdään tarvittavia ja/tai toivottuja muutoksia suunnitelmiin. Yhteisökokoukset tukevat osallisuutta kodin toiminnassa ja sen suunnittelussa.

Yhteisöllisyyttä mietitään sekä kehitetään noudattaen avoimuutta ja läpinäkyvää työskentelyä ja tuetaan jo olemassa olevia käytänteitä, kuten yhteisökokouksia, vastuunjakoja ja kunkin yhteisön jäsenen yksilöllistä sosiaalisen toimintakyvyn huomiointia.

Haemme aktiivisuutta arkeen positiivisella asenteella ja kannustamisella. Osallistuminen on osittain yhteisöllisyyteen kuuluvaa, mutta jokainen toimii omaa persoonaansa vaalien ja omia toiveitaan esiin tuoden. Arki on ja saa olla meidän näköistämme.

Kaksi kertaa vuodessa järjestetään läheistenilta, jonne asiakkaat saavat kutsua läheisiään. Läheistenilta on koko talon yhteinen tapahtuma, jossa on mukana asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös koko talon henkilökunta. Läheistenillassa läheisillä on mahdollisuus tuoda esille huomaamia kodin kehittämiskohteita ja mahdollisia kehittämisideoita sekä antaa palautetta.

Mielendo ry:n ja Attendon yhteistyössä asiakkaille alkoi keväällä 2023 kokemusasiantuntija-koulutus. Seuraava koulutus alkaa vuoden 2025 alussa. Asiakkaat saavat ilmoittautua koulutukseen niin halutessaan. Asko-valmentaja tai omaohjaaja osallistuu koulutuksiin yhdessä asiakkaan kanssa tukemalla ja auttamalla asiakasta. Koulutus on täysin vapaaehtoinen ja etenee asiakkaan toipumista kunnioittaen. Kokemusasiantuntija-koulutuksessa voi saada rohkeutta ja uusia ideoita kodin palvelun kehittämiseksi.

Palautteen kerääminen

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

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan, josta laatukoordinaattori kirjaa ne sitten AddSystems-järjestelmään. Palautteet käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutettujen tyytyväisyyskyselyiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Kodin esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 ja se päivitetään vuosittain esihenkilön vuosikellon mukaisesti. Aukastyytyväisyyskyselyjen perusteella on päätetty, että panostetaan ja keskitytään arjen perusasioihin, sillä suunnitelmat ja käytännöt ovat olemassa olevina toimivia. Päivärytmi on tärkeää. Yhteisöllisyys on kodin kantava voima, ylläpidetään keskustelukulutturia.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 46, vastaajia 26.

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 67, vastaajia 9.

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:

Tero Järvinen, hyvinvointialuejohtaja, tero.jarvinen@hyvaep.fi, p. 050 474 4100

Attendo kodin esihenkilö:

Johanna Mäki-Töyli, johanna.maki-toyli@attendo.fi, p. 0447800442

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Henna Lammi, sosiaaliasiavastaava, puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista, 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.

Kaikki arjen toiminnot tehdään Attendo-kodissamme kodinomaisesti yhdessä. Ohjaajan tehtävä on tukea ja ohjata asiakasta, harjoituksen myötä asiakas kykenee hoitamaan arjen askareita itsenäisemmin kuntoutumisen edetessä. Asiakkaat valmistavat aamupalan ja iltapalan, tarvittaessa ohjaajan tuella ja ohjauksella, lounas ja päivällinen tulevat yksikölle valmiina Attendo Aionon kartanosta. Samoin asiakkaat hoitavat ohjaajan tuella oman huoneen/asunnon siivoukset sekä oman osansa yhteisistä tiloista. Palvelukotiaavustaja on töissä arkisin, hoitaen muun muassa myös yhteistilojen ja keittiön siivousta. Ohjaajat jakavat viikkokohtaisille työnjakolomakkeille asiakkaiden askarevuorot heidän toimintakykynsä mukaisesti.

Yksiköllä on käytössä viikko-ohjelma, josta näkyy päivä- ja viikkorytmi, mm. ruokailuajat, lääkkeenottoajat, lääkejaot, yhteisökokoukset, aamupalaverit, erilaiset ryhmät- ja virikkeet ja ohjaajien paikalla olo. Asiakkaalla on päivittäisessä käytössä oma henkilökohtainen kalenteri tai erillinen viikko-ohjelma, joka tukee hänen arkeaan ja osallisuutta.

Asiakkailla toteutetaan ryhmätoimintaa heidän toiveensa ja tarpeensa huomioon ottaen. Kotimme säännöllisiä ryhmiä tällä hetkellä on keskusteluryhmä, liikuntaryhmä sekä virikeryhmä. Kaikki ryhmätoiminnot ovat tavoitteellisia ryhmiä, joissa edistetään asiakkaan kuntoutumista ja pärjäämistä omassa elämässään vahvistamalla heidän voimavarojaan. Kotimme toiminta pohjautuu yhteisöllisyyteen ja ratkaisukeskeiseen toimintatapaan. Viikoittaisten ryhmien lisäksi joka vuodelle suunnitellaan virikekalenteri, jossa joka kuukaudelle suunnitellaan joko retkiä, leipomista tai muuta arjesta poikkeavaa toimintaa.

Omaohjaaja tukee asiakkaan arkea ohjaamalla asiakasta toipumisorientaatiolähtöisesti. Asiakkaan voimavarojen mukaan asiakas ja omaohjaaja tekevät tavoitteita toteuttamissuunnitelmaan ja viikoittaiset omaohjaajahetket rakennetaan tukemaan asiakkaan tavoitteita ja osallisuutta arkeen. Yksikön sosionomilta saa mm. tukea ja ohjausta RAI-arviointien, toteuttamissuunnitelman ja erilaisten hakemusten teossa sekä tukien hakemisessa. Omaohjaaja tekee nämä asiakkaan kanssa. Yksikön sairaanhoitaja vastaa kokonaisvaltaisesti yksikön asiakkaiden lääke- ja terveydenhoidollisista asioista, tukee, ohjaa ja auttaa asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kuntoutusta yhdessä koko työryhmän kanssa. Yhteistyötahoihin hyvinvointialueiden sisällä ollaan aina tarpeen mukaan yhteydessä ja hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään hyvin tiivistä yhteistyötä asiakkaiden parhaaksi.

Kodin arjen luonne on hyvin toiminnallinen, osallisuus on oleellinen osa yhteisöllisyyttä. Yhteistyötä tehdään paikallisten toimijoiden, kuten tukipiste Kotirapun, seurakunnan sekä mm. Mielendo ry:n kanssa.

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista kotiimme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista.

Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tiheämmin tarpeen mukaan, jolloin käydään läpi muun muassa tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa. Omaohjaajat kirjaavat yhteenvedoon myös asukashetkien määrän, läheishuomioiden määrän ja aktiviteettihuomioiden määrän. Näiden avulla voidaan seurata asiakkaan osallisuuden sekä vuorovaikutuskokemusten määrää ja

yhteydenpitoa läheisiin. Asiakas määrittelee itse kuinka haluaa pitää yhteyttä läheisiinsä ja kuinka paljon läheiset ovat osallisena arjessa. Kodillamme kannustetaan asiakasta terveisiin, hyviin ja voimavaroja lisääviin ihmis- sekä läheissuhteisiin. Asiakkaan kanssa keskustellaan säännöllisesti läheisistä ja sosiaalisista suhteista.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisesta asiakkaasta tehdään päivittäin kirjaus päivän aikaisista tapahtumista ja asiakkaan päivän kulusta. Työyhteisö havainnoi asiakkaiden terveydentilaa, lääkehoidon vaikuttavuutta ja mielialaa tehden niistä kirjaukset. Lisäksi kirjataan asiakkaan osallistuminen kodin yhteiseen toimintaan tai kodin ulkopuoliseen toimintaan. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jos asiakkaalle annetaan tarvittava lääke tai tehdään lääkemuutos, kirjataan lääkkeen vaikutus. Tällä tavoin voidaan arvioida lääkkeen hyödyllisyys ja haittavaikutukset.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, asukashetkihuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto kodin palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella kodin työntekijällä on velvollisuus tutustua asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

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

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

Kodillamme asiakkaita kannustetaan mahdollisimman paljon kodin ulkopuoliseen harrastus- ja vapaa-ajan toimintaan. Näistä puhutaan usein toteuttamissuunnitelmaa tehdessä ja päivittäessä. Asiakkaille järjestetään lisäksi mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa säännöllisesti. Jokaiselle asukkaalle on jaettu viikko-ohjelma, josta voi seurata kodin tarjoamia säännöllisiä toimintoja. Liikuntaryhmässä liikutaan yhdessä ja sen lisäksi kannustamme ulkoiluun mahdollisimman paljon. Asiakkaille tarjotaan liikuntaryhmän lisäksi mahdollisuutta ulkoilla ohjaajan kanssa yhdessä muulloinkin. Asiakkaille järjestettävä virikeryhmä on erityisesti asukkaiden toiveiden mukaista viriketoimintaa. Tämän lisäksi meillä on kuukausittain virike, jolloin tehdään jotain arjesta poikkeavaa toimintaa, kuten retkiä, leipomista ja käyntejä eri kohteissa. Asiakkailta kysytään aina vuoden lopussa toiveita kuukausittaisille virikkeille. Lisäksi arjen toimintojen salliessa, teemme kodin ulkopuolisia retkiä ja muuta viriketoimintaa hetken tempauksestakin asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kotimme tarjoaa myös asiakkaille mahdollisuuden käydä kerran viikossa Ilmajoen uimahallilla ilmaiseksi uimassa tai kuntosalilla.

Asiakkaiden osallistuminen ryhmiin, virikkeisiin ja tapahtumiin kirjataan. Kirjauksilla seuraamme toiminnan vaikuttavuutta ja laatua. Lisäksi asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä. Asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan ja voivat ottaa niitä puheeksi esimerkiksi yhteisökokouksessa.

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

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

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, 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?

Aamiainen klo 7.45-9.15, lounas klo 11.30-12.30, päiväkahvi/välipala klo 14-15, päivällinen klo 16-17, iltapala klo 19-21, yöpalaa mahdollista ottaa mukaan iltapalalta joko omaan huoneeseen tai yhteiseen asiakasjäkäkappiin. Kaikki ateriat ovat tarjolla yhteisruokailutilassa tai asiakashuoneessa toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakkaat ovat laittamassa aamupalaa, päiväkahvia ja iltapalaa ohjaajan avustuksella. Lounas ja päivällinen tulevat meille Attendo Ainon kartanosta. Asiakkaat tarjoilevat ruuat yhteisesti sovittujen vuorojen mukaisesti ohjaajan avustuksella. Ruokahuoltovastaava Henna Jänisoja, puh. 0447800441.

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:

9.4.2025

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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 tarvittaessa.

Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Puhtauspalvelukäsikirja päivitetään kodin esihenkilön ja siivousvastaavan toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa.

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.

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 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma sote-keskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Sotekeskuksen/ psykiatrisen poliklinikan jne. kanssa tehdään asiakaskohtaista yhteistyötä, myönnettyjen palveluiden mukaan. Kotisairaalan kanssa tehdään myös tarvittaessa yhteistyötä.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito Ilmajoen Sote-keskuksen päivystys, yöaikaan Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin päivystys. Sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetaan aina asiakkaan mukaan sh-lähete turvallisen hoidon varmistamiseksi.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Kuolemantapauksen sattuessa 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.

Asiakkaiden säännöllisistä laboratorioseurannoista ja niiden seurannasta pitää kirjata kodin sairaanhoitaja. Kerran kuukaudessa on kuukausimittaukset, mm. verenpaine ja paino. Verensokeri mitataan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Sairaanhoitaja sekä koko työryhmä yhdessä arvioivat asiakkaiden lääkityksen sopivuutta ja toimivuutta jatkuvasti arjessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sotekeskukseen, psykiatriin, psykiatriseen poliklinikkaan, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sairaanhoitopiiriin päivystykseen/ psykiatriseen päivystykseen tai muuhun hoitokontaktiin. Säännölliset seurannat on kirjattuna asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajamme Jenna-Maria Väyrynen, puh. 044 7800441.

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 laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Esihenkilön toimistossa olevassa viranomaiskansiossa, lääkehuoneessa sekä toiminnanohjausjärjestelmä IMS:ssä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 13.1.2025

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Jenna-Maria Väyrynen ja kodin esihenkilö (sairaanhoitaja) Johanna Mäki-Töyli.

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään asiakkaan toiveen ja luvan mukaisesti puhelimitse, palaverissa tai postitse, sähköpostissa käytössä on salattu yhteys.

Yhteistyötä tehdään mm. hyvinvointialueen, sairaalan, perusterveydenhuollon, sosiaalitoimiston, seurakunnan ja muun asiakkaan sosiaalisen verkoston kanssa. Ensisijaisesti yhteistyö pyritään hoitamaan moniammatillisen verkoston kanssa yhdessä kokoontuen, niin että asiakas voi toimia tilanteensa asiantuntijana. Kaikki yhteydenpito pyritään hoitamaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa, niin että ohjaaja on tarvittaessa mukana asiakasta tukien.

Asiakkaan käydessä asioimassa kodin ulkopuolella, esimerkiksi lääkärissä, lähtee ohjaaja mukaan tiedonkulun varmistamiseksi, jos tämä on tarpeellista ja mahdollista toteuttaa. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lääkelista ja koonti asiakkaan tilanteesta helpottamaan asiointia. Tarvittaessa soittamme asiointiin jälkeen yhteistyötaholle ja kysymme tarkennuksia hoitoon liittyen. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä, lääkelistalla ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Möllerintuvalta ollaan herkästi yhteydessä yhteistyötahoihin, jos siihen tarvetta ilmenee ja omalla toiminnallamme haluamme edistää moniammatillisen yhteistyön kehittymistä.

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. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti myös mapa- koulutuksilla (uhka- ja väkivaltatilannekoulutus). Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Teija Riihimäki Attendo Tuokosta, puh. 0417322314.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	16.2.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	25.10.2024
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	16.2.2024
Palotarkastus on toteutunut:	18.8.2022

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.

•Henkilökunnan määrä yhteensä: 2,50

Toimintayksikön johtaminen

Vastuuhenkilö ja muu toimintayksikön hallinnollinen työ
yhteensä: 0,50

Hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöstö
yhteensä: 2,00

- Omat: 2,00 ja ostopalvelut: 0,00

Tuki- ja muissa tehtävissä toimiva henkilöstö
yhteensä: 0,00

Tuki ja muihin työtehtäviin varattu erillinen oma henkilöstö ja ostopalvelut
- Omat: 0,00 ja ostopalvelut: 0,00

• Yhteisöllisen asumisen / tuetun asumisen / kotikuntoutus asiakkaiden palveluntarve arvioidaan asiakkaan tullessa tai toimintakyvyn muuttuessa yksilökohtaisesti.

• Kodin esihenkilö on Johanna Mäki-Töyli, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäkoulutuksena on hyvinvointijohtamisen ammattiopintoja 60op, lähiesimiestyön ammattitutkinto sekä opiskelee YAMK-koulutusta; uudistava ja hyvinvointia edistävä johtaminen.

• Kodillamme on 28 yhteisöllisen asumisen asiakaspaikkaa, kodin ulkopuolella mahdollisuus tuottaa 10 asiakaspaikan verran tuettua asumista ja 20 asiakaspaikan verran kotikuntoutusta.

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä/ sosionomi
- 1 sairaanhoitaja

- 5 vakituista lähihoitajaa
- 1 mielisairaanhoitaja
- 1 vakituinen yksiköiden välinen työntekijä (neljä lähialueen yksikköä, kotiyksikkö Attendo Möllerintupa)
- keikkalaisina lähihoitajia, sosionomeja, perushoitajia.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8.00–16.00 (koko työaika hallintoa)
- Ohjaajia /sairaanhoitaja /sosionomi (tiiminvetäjä) kaksi-kolme, klo 7.30 (8.00)–15.10 (15.40) (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja/sairaanhoitaja klo 7.00–14.40 (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia /sairaanhoitaja / sosionomi kaksi klo 13.00–20.30 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja /sairaanhoitaja /sosionomi klo 13–21 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja /sairaanhoitaja /sosionomi klo 7.00–13.30 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja /sairaanhoitaja / sosionomi klo 8.00–20.00 tai vaihtoehtoisesti klo 8.00-14.00 + 14.00-20.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja /sairaanhoitaja / sosionomi klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Kodin esihenkilön ollessa poissa sijaisjärjestelyistä vastaa tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaisia.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Kodillamme ei tällä hetkellä työskentele muita työntekijöitä, kuin suomea äidinkielenään puhuvia. Tarvittaessa varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet

kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, 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 vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus 25.11.2024

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 18.12.2019

Työpaikkaselvitys 15.11.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus 27.7.2012, 8.5.2014

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 varaueloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet)

laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme sijaitsee osoitteessa Jussintie 2, 60800 Ilmajoki

Päätalossa Möllerintuvalla on 14 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Yhteisessä käytössä kolme oleskelutilaa ja ruokasali, saunatilat, pyykkitupa ja keittiö.

- 10 huonetta 15m² + kph 5m²
- 4 huonetta 12m²
- 1 huone 16m² (yhden-kahden hengen huone)
- yhteistiloista jyvitetty pinta-ala 14,78m² (m²/asiakaspaikka)

Samassa pihapiirissä päätalon kanssa sijaitsee rivitalo, joka käsittää 12 omaa vuokra-asuntoa, joissa kussakin on oma minikeittiö, vessa ja suihku. Rivitalon yhteisissä tiloissa on lisäksi kokoontumis-, ruokailu-, keittiötilat sekä oma pyykkitupa ja sauna.

- 10 asuntoa 25,5m² + kph 3,5m²
- 2 asuntoa 25m² + kph 3,5m²
- yhteistiloista jyvitetty pinta-ala 5,7m² (m²/asiakaspaikka)

Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Asiakkaamme saavat sisustaa oman kotinsa omien toiveiden mukaisesti, joko omilla tavaroilla ja huonekaluilla tai tarvittaessa myös kodiltamme saatavilla huonekaluilla.

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

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

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen helpp-deskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastuualueet 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 otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti) ja hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, yhteistä ajanviettoalaa ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella. Kodistanne kävellen keskustan palveluihin on noin 800m, josta löytyy muun muassa kauppa, apteekki, abc, matkahuolto ja R-kioski. Uimahalliin ja kuntosalille matkaa on noin 500m, kirjastoon ja museoon noin 400m. Linja-autoja lähtee matkahuollon pisteestä (noin 800m) sekä myös kotimme vieressä pysähtyy myös moni linja-auto vuoro. Ilmajoelta pääsee linja-autolla helposti mm. Seinäjoelle, Kurikkaan ja Kauhajoelle. Seinäjoelta on mahdollista jatkaa matkaa myös junalla.

Kotimme asiakkaat liikkuvat pääsääntöisesti kävellen tai pyöräillen Ilmajoella sijaitsevien palveluiden piiriin. Jokaista asiakasta kannustetaan toimintakyvyn mukaisesti liikkumaan omatoimisesti talon ulkopuolella ja hoitamaan omia asioitaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat asiakkaita asiointireissuilla ohjaamassa ja tukemassa. Kodillamme on myös auto käytössä ja sitä käytetään muun muassa asiointeihin ja virikkeiden yhteydessä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Service Management, alihankkijana Easy-palvelut Oy, jonka yhteystiedot löytyvät kotimme ohjaajien toimistosta.

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?

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä sekä päätalon puolella lisäksi sprinklerisammutuslaitteisto.

Kodillamme on käytössä turvanappi/vartijapalvelu. Turvallisuusvastaava huolehtii nappien kuukausitestauksista. Vartijalle on myös päivystysnumero, yöaikaan asiakkaat voivat soittaa yhteistilassa olevasta puhelimesta vartijan päivystysnumeroon tai hätäkeskukseen. Yöaikaan kodin ulko-ovet pidetään lukittuina, asiakkaiden oman huoneen avain toimii ulko-oveen.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteissa ongelmia. Käytössä olevat avaimet on sarjoitettu niin, että kukin avaimen haltija pääsee niistä ovista, mistä hänen kuuluukin päästä. Lääkehuoneen ja lääkekaappien avain on vuorossa lääkevastaavana olevalla henkilöllä. Puhelimia on käytössä neljä; johtajalla, tiiminvetäjälle ja ohjaajilla 2kpl.

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

Kodillamme ei ole käytössä hoitajakutsujärjestelmää asiakkaiden hyvän fyysisen toimintakyvyn vuoksi. Tarvittaessa asiakkaille voidaan antaa yöksi turvanappi/vartijanappi, jolloin he voivat yöaikaan hälyttää tarvittaessa vartijan paikalle. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin kuukausitestauksin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa kotimme turvallisuusvastaava Veli-Pekka Niemi, puh. 0447800441.

Vartijapalveluista ja hälytyksien vastaamisesta vastaa NYQS Oy.

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 lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, alkometri sekä sähkösätky. Asiakkaan omaohjaaja/ sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Ilmajoen sote-keskuksen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman

käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (verenpainemittarit, alkometrit, sähkösängyt) huolto- ja kalibroitavuuden sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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 lääkekinnallistista 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

Jenna-Maria Väyrynen, puh. 0447800441, jenna-maria.vayrynen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä yleisissä tiloissa olevalla ilmoitustaululla. Kodin esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

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

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

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Itsensä kehittämiseen ja itsenäistymiseen enemmän kannustavaa ohjausta.	Läheisyhteydenpito säännöllisesti.	Työn merkityksellisyyden tunteen kasvu.
TOIMENPITEET	Asiakashetkillä käsitellään toteuttamissuunnitelman tavoitteita ja kannustetaan niitä kohti.	Järjestetään läheistenillat 2x/vuosi.	Jokainen viettää päivittäin läsnäolevaa aikaa asiakkaiden kanssa.
AIKATAULU	Kuukausittain asiakashetkillä.	Koko vuosi	Koko vuosi
VASTUUTUS	Omaohjaajat	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Ryhmiin panostettu ja saatu niitä toimivammiksi. Toteuttamissuunnitelmissa näkyvissä asiakkaiden säännölliset ryhmät. Yhteisökokouksiin on osallistuttu paremmin.	Läheistenillat järjestetty touko- ja marraskuussa. Läheisille selvennetty läheisyhteydenpitoa.	Tiimityö on parantunut. Työnohjaus toteutunut säännöllisesti. Auttanut arjen pyöryksessä.

	Toimintaa on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa.		
--	--	--	--

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	Omaohjaaja nimeämättä	Asiakas tulee puutteellisilla tiedoilla, lääkitys ei ole tiedossa.	Yliravitsemus
T	2	2	2
S	1	1	1
R	2	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Kun tulee tieto, että uusi asiakas tulee, niin mahdollisimman pian palaveerataan henkilökunnan kesken. Päätetään kuka on omaohjaaja ja miten tuloprosessi hoidetaan.	Pyritään saamaan mahdollisimman hyvät tiedot etukäteen. Varmistetaan lääkitys mahdollisuuksien mukaan edellisestä hoitopaikasta soittamalla, jos epäselvyyksiä.	Pidetään asiakkaille keskustelu terveellisestä ravitsemuksesta.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Koko työryhmä	Koko työryhmä	Omaohjaajat, ryhmien vetäjät
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	15.1.2025 Raportteja pidetty nyt paremmin. Rivitalon puolella koettu hyväksi ja rauhalliseksi raportin pito. Klo 7.30 vuoro ollut tykätty.	15.1.2025 Toteuttamissuunnitelmiin tavoitteet kirjattu sekä ryhmätoiminnot. Edelleen hankaluuksia saada asiakkaita sitoutumaan ryhmiin. Ryhmiin saatu kuitenkin osallistujia.	15.1.2025 Vähitellen muutosta saatu aikaan. Terveellisestä ruokavaliosta ohjausta annettu.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Psykososiaaliset kuormitustekijät: Työn keskeytykset. Lääkejaot ja kirjalliset työt keskeytyy usein.	Psykososiaaliset kuormitustekijät: Yhteistyö ja tiedonkulku. Pitkät poissaolot, yksin oleminen töissä, vastuu ihmisistä, raportit, vastuunjako	Tapaturman vaara: Liukastuminen. Talvella lunta tulee kenkien mukana sisälle ja liukastuminen mahdollista.
T	2	2	1
S	1	1	1
R	2	2	1
Toimenpide ja kustannusarvio	Toimiston rauhoittaminen tarvittaessa, hyödynnetään rivitalon toimistoa. 1 työntekijä asiakkaiden saatavilla yhteistilassa lääkkeidenjaon aikana. Hän huolehtii lääkejaon aikana akuutit asiat. Rajataan ja priorisoidaan työtehtäviä tarpeen mukaan.	Kattavat raportit pitkien poissaolojen jälkeen. Raportit pidetään joka päivä. Arkisin rivitalon toimistossa klo 13.20 ja viikonloppuisin päätalon toimistossa klo 13.30. Luetaan viikkokirjeet ja tiimipalaverit, näistä lukukuittaus seuranta. Varataan tähän aikaa vuoron aikana. Jos työvuoro alkaa ennen raporttia, siinä luetaan nämä.	Johanna tilaa maton vanhalle käytävälle, jotta vettä ei pääse kertymään siihen. Samoin matto tilataan rivitalon eteisiin sisäänkäyntiin. Pyyhitään lattia, jos huomataan siinä vettä.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Johanna hoitaa matto asian kuntoon mahdollisimman pian. Jatkuva tilanteen seuraus.
Vastuuhenkilö	Kaikki	Kaikki	YJ Johanna + kaikki työntekijät
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	15.1.2025 Hiekoitus ollut hyvää. Lisätty hiekoitusta myös työtoimintana.	15.1.2025 Vettä edelleen usein lattialla. Johanna selvittää toisenkin kuramaton mahdollisuutta käytävälle.	15.1.2025 Lääkejaot olleet rauhallisempia. Lääkejako jakautunut nyt enemmän kahdelle päivälle.

--	--	--	--

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	32
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	33
Sisäinen auditointi		6.9.2023 (vuonna 2024 ei ole ollut sisäistä auditointia)	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamien määrä 8kpl. Niistä 2kpl läheltä piti tilanteita, ja 6kpl lieviä. Nämä liittyneet asiakkaan lääkkeistä kieltäytymiseen, jako- tai antovirheisiin.	Lääkepoikkeamien määrä 7kpl. 5kpl näistä läheltä piti tilanteita ja 2kpl lieviä. 6 näistä liittyneet lääkehoitoon ennen asiakkaalle lääkkeen antamista tai lääkelistoihin, kaikki huomattu kuitenkin tarkistuksissa, eikä asiakkaalle asti ole virhettä tullut. 1kpl ollut lääkkeeseen liittyvä unohdus, tämän kehityskohde käyty läpi toimintatapoihin liittyen. Kehityskohteina käyty läpi näitä tarkistuksia ja käytäntöjä.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	98,9%. Tavoitetaso täyttyy.	100% Tavoitetaso täyttyy.

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	46
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	67
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamien määrä 10kpl. Näistä 3kpl läheltä piti tilanteita ja 7 kpl lieviä. Nämä liittyneet lääkejakoihin (eri valmistajan lääkkeitä, epätarkkuutta), lääkkeiden säilytykseen (säilytystilojen rajallisuus, lääkejääkaapin sulattaminen), tupla- ja triplatarkistuksiin, lomalääkkeiden antoon ja asiakkaan tulematta jättämiseen lääkkeille. Kehityskohteina käyty läpi lääkehuoneen säännöllistä siivousta ja lääkejääkaapin sulatusta, lääkkeiden säilytystä ja lääkkeiden sijoittelua lääkehuoneessa, tupla- ja triplatarkastuksen tärkeyttä ja sen huomioimista myös jatkossa.	Lääkepoikkeamia 5kpl. Näistä 3kpl läheltä piti tilanteita ja 2kpl olleet lieviä. Nämä liittyneet asiakkaan unohduksiin, lääkkeiden säilytykseen ja lääkkeiden apteekista hakuun. Kehityskohteina käyty läpi huolellisuutta ja asiakkaan ohjauksia ja muistuttelua.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	94,3%. Tavoitetaso ei aivan ole täyttynyt. Laskua aiheuttanut epäselvyydet	98,9%. Tavoitetaso täyttyy.

		kotikuntoutusasiakkaiden jatkosta, ne saatu selvitettyä loppuun.	
--	--	--	--

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Ilmajoki 9.4.2025

Allekirjoitus

Johanna Mäki-Töyli