



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 Kauhajoki

Attendo-koti

Nimi Attendo Naava

Katuosoite Naavakuja 1

Postinumero 61800

Postitoimipaikka Kauhajoki

Esihenkilö Jenna Ikkeläjärvi

Puhelin 0405587420

Sähköposti jenna.ikkelajarvi@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille, 16 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

22.1.2018

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen palveluasuminen ja kotikuntoutus mielenterveysasiakkaille 8 + 20 asiakaspaikkaa.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

15.11.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteeekeilta
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

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 seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jenna Ikkela-Järvi, jenna.ikkela-jarvi@attendo.fi, 0405587420

Omaavonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Attendo-kotimme omaavonnan suunnitelma on nähtävillä julkisesti nettisivuillamme (<https://www.attendo.fi/palvelumme/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/yksikot-mielenterveys/kauhajoki/attendo-naava/>) sekä yksikön eteisessä, ilmoitustaulun vieressä.

Laadittu pvm. 3.11.2024

Tarkistettu pvm. 8.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👥+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Naava tarjoaa sekä ympärivuorokautista että yhteisöllistä palveluasumista mielenterveysasiakkaille. Ympärivuorokautisen Naavan puolella on 16 asiakaspaikkaa ja yhteisöllisen Naava Päivänsäteen puolella on 8 asiakasasuntoa ja yksi kokeiluasunto, jossa asiakkaan on mahdollisuus kokeilla vähemmän tuettua asumispalvelua ollessaan vielä virallisesti ympärivuorokautisen asumispalvelun asiakas. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella on päivätoimintatila, Päivänsäde, joka on auki maanantaista lauantaihin. Iltaisin ja sunnuntaisin Päivänsäteen asiakkaat voivat tulla tarvittaessa Naavaan tai palveluja voidaan toimittaa Päivänsäteen asiakkaan asuntoon. Attendo-kotimme tarjoaa myös kotikuntoutuskäyntejä keskustan alueelle asiakkaan itse vuokraamaan asuntoon.

Attendo-kodissamme tuetaan ja kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Ensisijaisesti siis ohjaamme, tuemme ja toimimme yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Toipumisorientaatiomallin mukaisesti kannustamme asiakasta itsenäiseen päätöksentekoon sekä herättelemme asiakasta pohtimaan omia viikoittaisia aikoja ja tavoitteita mahdollisimman omannäköisen elämän saavuttamiseksi ja mielekkään tekemisen löytämiseksi.

Asiakas kuvaili Naavaa näin: "Tää on hyvä paikka. Täällä on hyvää ruokaa ja puhdasta, aika usein on hyvää ruokaa. Saa käyrä kauppa ja saa käyrä kahvilla ABC:lla, kesällä saa käyrä jäätelöllä. Mua autetaan tääl kaikis asiois. Ja tottahan tääl muutaki hyvää on. Tääl on hyvä olla."

Ympärivuorokautisen asumisen puolella korostuu asiakkaiden avuntarve päivittäistoiminnoissa, kuten hygienianhoidossa. Vuonna 2024 RAI-mittariarvot kuvaavat asiakkaiden toimintakykyä seuraavalla tavalla:

- ABS (haastava käyttäytyminen, asteikko 0-12) mediaaniarvo 2
- CPS (kognitiomittari, asteikko 0-6) mediaaniarvo 2

-IHIER-C (arkisuoriutuminen, välinetoiminnot, viiden toiminnon suorituskykymittari, asteikko 0-6) mediaaniarvo 4

Yhteisöllisen asumisen puolella asiakkaat ovat päivittäistoiminnoissa omatoimisempia. Avuntarve yhteisöllisen asumisen asiakkailla on esimerkiksi asioinnissa ja asioiden hoitamisessa, arkiaskareiden toteutumisessa sekä psykososiaalisessa ohjauksessa. Vuonna 2024 RAI-mittariarvot kuvaavat asiakkaiden toimintakykyä seuraavalla tavalla:

-ABS mediaaniarvo 0,5

-CPS mediaaniarvo 1

-IHIER-C mediaaniarvo 2.5

Yhteisöhoito näkyy Attendo-kodissamme selvimmin yhteisökokouksen muodossa. Sekä Naavan että Päivänsäteen puolella pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa käsitellään yhteisön ajankohtaisia asioita, suunnitellaan tulevan viikon ryhmätoimintaa ja tiedotetaan asioista. Yhteisökokoukseen osallistuvat kaikki paikalla olevat yhteisön jäsenet, niin henkilökunta kuin asiakkaat voinnin mukaan. Asiakkaita kannustetaan ottamaan vastuuta yhteisön asioista, ja yhteisökokouksissa sovitaan jokaiselle voinnin mukaan vastuutehtäviä, kuten roskienvientivuoro tai yhteisten tilojen siivousvuoroja. Asiakkaita kannustetaan toimimaan vertaistukena toisilleen. Attendo on kouluttanut mielenterveys- ja päihdekotien asiakkaista Komppis-kokemusasiantuntijoita, jotka toimivat perehdyttäjinä uusille asiakkaille, opiskelijoille ja työntekijöille. Naavasta ja Päivänsäteestä on molemmista yksi asiakas kouluttautunut Komppikseksi, ja Komppikset ovatkin toimineet aktiivisesti roolissaan toivottaen yhteisön uusia jäseniä tervetulleeksi.

Asiakas kertoo yhteisökokouksesta: "Sielä keskustellaan mitä kaikille kuuluu ja kattotahan mitä ens viikolla yhres tehrään. Ja jos on jotain muuta asioita. Kaikki tuloo paikalle, mut ei ketään pakoteta. Mullaki on joskus ollu vatta kipiä silloin, niin en oo silloin osallistunu."

Sekä Attendo Naavassa että Attendo Naava Päivänsäteessä toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa sovittua viikoittaista ryhmätoimintasuunnitelmaa. Näiden ryhmien tarkoitus on ennen kaikkea vahvistaa asiakkaiden voimavaroja ja toimintakykyä. Tämän hetken ryhmiä ovat muun muassa asiointiryhmät, NADA -korva-akupunktio ja yhteisökokoukset molemmilla puolilla, hyvän mielen ryhmä sekä ruokaryhmä.

Tiivistä yhteistyötä teemme myös alueen muiden Attendo-kotien kanssa, erityisesti Teuvan Attendo Tuokon kanssa. Yhdessä Attendo Tuokon kanssa suunnittelemme asiakkaillemme kausiin sidonnaisia tapahtumia (kesäolympialaiset, Halloween-juhlat) sekä vierailemme puolin ja toisin toistemme Attendo-kodeissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Attendo-kodissamme arvostamme itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja sitä, että jokainen asiakas saa elää

omanlaista elämää yhteisön yhdessä säädettyjen sääntöjen puitteissa. Naavaan ja Päivänsäteeseen tullessa aistitaan yleensä rentoa meininkiä, työntekijöiden hyvää yhteishenkeä sekä hyvyyden näkemistä kaikissa. Attendo-kodissamme koetaan myös ristiriitoihin puututtavan herkästi, joka tukee kaikkien yhteisön jäsenten hyvinvointia.

Kodissamme näkyy aito välittäminen asiakkaita kohtaan. Asiakashetkillä kuunnellaan asiakkaiden aikomukset /tavoitteet tulevaisuuden varalle ja pyritään tukemaan/ohjaamaan asiakasta näihin tavoitteisiin pääsyssä. Asiakkailla on nimetyt omaohjaajat, jotka käyvät asiakkaan kanssa näitä läpi viikoittaisilla asiakashetkillä. Sitoutumisesta kielii henkilökunnan vaihtuvuusluvut, jotka jo useamman vuoden ajan ovat olleet 0 prosenttia. Mitättömiin vaihtuvuuslukuihin vaikuttaa suuresti nuo aiemmin luetellut ilmapiiriin vaikuttavat tekijät. Henkilökunnan osaamista ja sen ylläpitoa tuetaan Attendon omien koulutuksien sekä ulkopuolisten koulutusten avulla. Attendolla johtamisen työkalu (MOTTI) auttaa seuraamaan henkilökunnan koulutusprosentteja sen hetken tärkeimmistä koulutuskokonaisuuksista.

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.

Attendo-kodillamme toimii ASKO-valmentajana Pauliina Mustonen. Vuonna 2024 ASKO-valmentaja on pitänyt henkilökunnalle kahdesti ASKO-keskustelun, joiden aiheita ovat olleet kohtaamiset, onnistumiset sekä Attendon palautekanavat. Vuoden viimeinen ASKO-keskustelu käydään yksikön kehittämisspäivässä joulukuussa. Silloin keskustelunaiheena on "Matkalla kodiksi".

Keskusteluja käydään juuri kehittämisspäivillä ja kuukausitiimeillä siksi, että mahdollisimman moni työntekijä pääsisi ottamaan osaa keskusteluun. ASKO-valmentajan antama keskustelunaihe ja tukikysymykset yleensä kirvoittavat työyhteisömme keskusteluun herkästi.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu 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 asiakastyytyvää laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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: 20.2.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 13.3.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Kotimme keskeisiä henkilökuntaan liittyviä riskejä ovat kodillamme tapahtuvat uhka- ja väkivaltatilanteet. Uhka- ja väkivaltatilanteita tapahtuu kodillamme kuukausittain. Työvuorossa olevilla työntekijöillä on käytössä turvahälyt, joilla saadaan hälytettyä tarvittaessa paikalle vartija turvaamaan henkilöstöä ja asiakkaita.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoitoon liittyen olemme keskustelleet paljon viime aikoina antotarkastuksesta. Kodillamme asiakkaan lääkkeitä tarkastaa kolme eri henkilöä (dosetin/anjan jakaja, näiden tarkastaja sekä lääkkeen antaja). Viime aikojen lääkepoikkeamista käy ilmi, että antotarkastusta ei ole suoritettu asianmukaisesti. Antotarkastuksen tärkeyden ymmärtämiseen panostamme jatkossakin.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Tietosuoja ja -turva-asiat kodillamme toimivat tällä hetkellä hyvin.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja antamaamme hoitoon ollaan tyytyväisiä.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kodin tilat hyvät ja suhteellisen uudet.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun asiakkaan siirto- ja vastaanottotilanteissa kiinnitetty viime vuosina erityistä huomiota ja siihen ollaan tällä hetkellä tyytyväisiä.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteiden tai välineiden käytössä ei koeta olevan tällä hetkellä riskejä.

Fyysiset vaarat:

Asiakkaiden (3kpl) tupakointi sisätiloissa omissa huoneissaan on tällä hetkellä suuri vaaratekijä. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella asiakkailla liukkaina vuodenaikoina kaatumiset lisääntyneet huoltoyhtiön vaihdon myötä. Huoltoyhtiö ei ole Attendon alihankkima, vaan toimii palveluntuottajana Kauhajoen Asunnoille.

Infektioriskit:

Infektioriski kodillamme tavanomainen.

Ruokahygienia:

Ruokahygienia kodillamme toimii osaltamme hyvin. Keskuskeittiöltä tulleista ruoista otetaan säännöllisesti lämpötilamittaukset Sensireen.

Kemialliset riskit:

Asiakkaat pyytävät avaamaan pyykkituvan oven, jonka lukon laittavat omatoimisesti auki-asentoon. Pyykkituovassa pesuaineita sekä erillisessä lukituskaapissa, mutta myös pöydällä. Pyykkihuoneen oven lukitukseen pyydetty kiinnittämään huomiota maaliskuussa 2025.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Kunnioitamme suuresti asiakkaiden yksityisyyden suojaa ja koemme tämän olevan kodillamme hyvällä tasolla.

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 laatu-poikkeamat?

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

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

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten hättätapahtumat 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. Esihenkilö pyytää työntekijälle oikeuden Attendo-kodin IMS-kansioon. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä

Poikkeamaraportit 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. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta viikkokirjeessään. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa.

Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvataa 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?

Attendo Naavan toimintamalli muutoksien tiedottamiseksi:

- Henkilökuntaa tiedotetaan henkilöstön viikko- ja kuukausitiimeillä sekä tiimin koosteena lähetetyn viikkokirjeen kautta. Viikkokirjeen liitteenä on lisäksi tiimipalaverimuistio. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittamaan muistion lukemisen. Tarpeen mukaan tiedotamme henkilökohtaisesti.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti, asiakashetkillä, yhteisökokouksilla ja/tai jakamalla erillinen

tiedote.

- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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%

Hyvinvointialue edellyttää, että kodilla tehdään säännöllisesti asiakkaan kokonaistilanteen arviointi. Kodillamme on käytössä RAI-arviointi, joka tehdään asiakkaan kanssa vähintään kuuden kuukauden välein tai useammin, jos asiakkaan toimintakyky tai terveydentila olennaisesti muuttuu. Lisäksi 65 vuotta täyttäneille tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä ravitsemustilan arviointi MNA. RAI-arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa, ja kaikki arviointeja toteuttavat työntekijät ovat käyneet Attendon RAI-perehdytyksen kokonaisuudessaan sekä osallistuneet vaadittuihin RAI-koulutuksiin. Näin varmistamme arviointien luotettavuuden ja vertailukelpoisuuden.

Attendo-kotimme geronomi tekee asiakkaille tarvittaessa MMSE-muistitestin tai laajemman CERAD-muistitestin.

Kuukausittain mitataan jokaisen asiakkaan paino, verenpaine ja paastoverensokeri. Mittaustuloksia seurataan kodilla ja jos poikkeavaa havaitaan, konsultoidaan terveydenhuoltoa.

Kodillamme ei ole käytössä muita suunnitelmia asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman lisäksi.

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.

Päivitetyt asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat ja niihin kirjatut tavoitteet sekä keinot käydään viikkotiimeillä läpi. Lisäksi Attendo-kodin johtaja kirjaa viikkokirjeeseen tiedon siitä, kenen asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat on tällä viikolla läpikäyty. Näin hoitotyöhön osallistuvat työntekijät tietävät priorisoida kyseisten asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien läpikäynnin. Jokaisen hoitotyöhön osallistuvan työntekijän tulee tietää kodissa asuvien asiakkaiden tavoitteet ja keinot tavoitteen mahdollistamiseksi, jotta arjen tekeminen ja päivittäiskirjaaminen olisi asiakkaan tavoitteiden mukaista. Asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat löytyvät Hilkka-asiakastietojärjestelmästä asiakkaan sivulta kohdasta "Suunnitelma".

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 voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan 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 omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Kunnioitetaan asiakkaan omia toiveita liittyen arkiaskareisiin ja päivien kulkuun.

Asiakas on mukana verkostopalavereissa, toteuttamissuunnitelman teossa, RAI-arvioinnin teossa ja vähintään kerran viikossa kirjataan asiakkaasta yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaajat ovat omien asiakkaidensa aktiivisia asioiden ajajia. Säännölliset yksilölliset keskusteluhetket rakentavat luottamusta. Haastavissa tilanteissa edetään mahdollisimman pienin askelin. Esimerkiksi ainoa tavoite voi olla vuorokausirytmien palauttaminen. Kun se on saatu toimimaan, voidaan tavoitella vaikkapa säännöllistä pyykinpesua ohjatusti tai omatoimisesti. Voinnin tasaantuessa lisätään vastuuta ja toimintoja yhdessä asiakkaan kanssa. Jos tulee takapakkia, kevennetään tavoitteita ja pidetään huomio toivossa ja pienissä onnistumisen hetkissä. Tavoitteemme on rohkaista asiakasta yrittämään.

Kaikilta asukkailta edellytetään sitoutumista lääkehoitoon ja väkivallattomuuteen.

Tavoitteellisissa asiakashetkissä asiakas arvioi tilannettaan viikoittain yhdessä omaohjaajan kanssa. Jos näkemykset poikkeavat toisistaan, kumpikin näkemys kirjataan niin kuin asian esittänyt sen kertoo ja kokee. Toiminnassa panostamme ennakkointiin ja ennalta sopimiseen. Esimerkiksi tavoitteelliset asiakashetket sovitaan aina viikkoa aiemmin. Asiakas pohtii viikoittain omaa toimintaansa; omia vahvuuksiaan ja tavoitteitaan. Asiakkaalla on aina oikeus tulla kuulluksi ja mielipide kerrotuksi, vaikka hänen tahtoaan ei sillä hetkellä voisi toteuttaa.

Yhteisökokouksissa käsitellään asiakkaiden esille tuomia asioita, tarjolla olevia ryhmiä ja toimintoja, asiakas- ja henkilökuntamuutoksia, jaetaan yhteisiä viikkotehtäviä ja huomioidaan jokainen osallistuja kysymällä mitä kuuluu. Yhteisökokouksiin osallistuminen on vapaaehtoista. Kokouksista kirjataan muistio ja se on asiakkaiden luettavissa yhteisissä tiloissa. Asiakkaat voivat toimia puheenjohtajan tai sihteerin roolissa.

Usein asiakkaan voi olla vaikea tuoda esille omia toiveitaan erinäisistä syistä. Naavassa ja Päivänsäteessä käytämme toiveiden selvittämisen apuna mm. unelmakarttatyöskentelyä, palautelaatikkoo, erilaisia keskustelukortteja tai lomakkeita, ja panostamme luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntymiseen.

Läheisiin ollaan säännöllisesti yhteydessä ennalta selvitettyjen toiveiden pohjalta, eli kuinka usein ja millä tavalla läheiset haluavat, että ollaan yhteydessä ja haluaako asiakas, että läheisiin ollaan yhteydessä.

Asiakas kuvaili, miten itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja sen toteutumista varmistetaan Naavassa ja

Päivänsäteessä: "Olemalla elämässä mukana. Minun henkilökohtaisessa elämässä te olette minun apulaisia. Te otatte hyvin huomioon itsemääräämisoikeuden tukemalla meitä."

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.

Tällä hetkellä Attendo Naavassa 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.

Tällä hetkellä Attendo Naavassa ei ole käytössä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

Jos asiakkaan fyysinen vointi kuitenkin heikkenee merkittävästi ja pelko sängystä tipahtamisesta on, hankitaan laitalupa turvaamaan asiakkaan öitä. Rajoittamistoimenpiteen alkaessa, sen aikana sekä sen jälkeen kysellään asiakkaan omaa mielipidettä/suostumusta rajoittamistoimenpiteeseen. Rajoittamistoimenpiteestä kirjataan asiakkaan tietoihin seuraavat: Mikä rajoittamistoimenpide on käytössä, milloin rajoittaminen alkoi/loppui, asiakkaan suostumus rajoittamistoimenpidettä kohtaan sekä rajoittamisen kesto.

Öisin yököt kiertävät säännöllisesti kahdesti tarkastamassa asiakkaan voinnin ja tekevät kierrolta kirjauksen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, puhelimitse /sähköpostitse, [www-sivujen](#) palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverissa. Saatua palautetta lähetetään keskistetyksi Attendo-kodin työntekijöillä asiakastietojärjestelmän viestitoiminnan kautta sekä kirjataan AddSystems-järjestelmään. Palautteet käsitellään Naavan kuukausitiimipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Kaiken palautteen otamme lahjana.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: cNPS 50, vastaajamäärä 22

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Viimeisimpään läheistyytyväisyyskyselyyn ei valitettavasti saatu riittävästi vastauksia

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, tero.jarvinen@hyvaep.fi, 050 474 4100

Attendo kodin esihenkilö:

Jenna Ikkela-Järvi, jenna.ikkela.jarvi@attendo.fi, 0405587420

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

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

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.

Attendo-kotiimme on laadittu viikoittainen ryhmätoimintasuunnitelma, jota käydään läpi viikon yhteisökokouksissa (Päivänsäteessä tiistaisin, Naavassa keskiviikkoisin). Tavoitteellisilla asiakashetkillä tehdään henkilökohtainen viikko-ohjelma, merkataan asiakkaan kalenteriin tärkeät menot ja tapahtumat, keskustellaan asiakkaan kanssa menneestä viikosta ja kirjataan asiakkaan näkemys omasta tilanteesta päivittäiskirjauksen yhteyteen niin kuin asiakas asian esittää. Asiakkaiden ajan käytön suunnittelua, hahmottamista ja valmistautumista erilaisiin toimintoihin helpotetaan sopimalla asioista hyvissä ajoin. Esimerkiksi asiakashetkille sovitaan aina seuraava päivä ja aika edellisen hetken päätteeksi.

Yhteistyö läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa perustuu avoimuuteen ja säännölliseen yhteydenpitoon. Asiakkaita kannustetaan olemaan yhteydessä läheisiinsä säännöllisesti. Kahdesti vuodessa yksikössä järjestetään läheisten tapahtuma, johon asiakkaat saava itse päättää kutsuttavat läheisensä.

Olemme aloittaneet syksyllä 2024 Attendo-kodissamme myös työosuusrahatoiminnan, joka kannustaa asiakkaita osallistumaan päivittäin työosuusrahatoiminnan mukaiseen toimintaan. Tämän avulla asiakas voi kerätä itselleen hieman ylimääräistä käyttö rahaa (max. 12e/vrk). Työosuusrahatoiminta on yksiköissämme esimerkiksi erilaisia avustavia kotitöitä: tiskien laittoa, kuormien purkua, pieniä maalaustöitä yms.

Omaohjaajat ovat asiakkaan asianajajia, jotka pohtivat asiakkaan aikomuksia, tavoitteita ja unelmia yhdessä asiakkaan kanssa. He tekevät asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman ja esittelevät sen henkilökuntapalaverissa muulle työryhmälle. Omaohjaajat varmistavat, että toteuttamissuunnitelman tavoitteet näkyvät arjessa ja vähintään viikoittaisissa kirjauksissa.

Sairaanhoitaja tekee moniammatillista yhteistyötä sekä kuuntelee, ohjaa ja antaa asiakkaalle riittävästi tietoa hänen sairauksiinsa ja lääkehoitoonsa liittyen. Tarvittaessa sairaanhoitaja vie asiakkaan viestiä eteenpäin lääkärille ym. tarpeellisille tahoille asiakkaan terveydentilaan liittyen. Sosionomi vastaa yksikön sosiaalietuuksista sekä järjestää ja osallistuu verkostopalavereihin sosiaalitoimen ym. sidosryhmien kanssa. Ohjaajat suunnittelevat ja pitävät erilaisia ryhmiä, tukevat asiakasta arjen toiminna yksilöllisen tarpeen mukaan, järjestävät omaohjaajamallin mukaisia hetkiä, kuuntelevat asiakkaiden toiveita ja tarjoavat mahdollisuuksia osallistua.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan ryhmätoimintaan muiden kanssa. Yhteisökokouksissa asiakkaiden kanssa sovittu ryhmätoimintasuunnitelma on nähtävillä eteisen ilmoitustaululla sekä Naavassa että Päivänsäteessä. Naavassa ryhmätoimintaryhmiä ovat asiantiryhmät, elämäntaparyhmä, NADA -korva-akupunktioryhmä, hyvän mielen ryhmä sekä toiveryhmä. Päivänsäteessä ryhmiä ovat asiantiryhmät, NADA -korva-akupunktioryhmä, liikuntaryhmä, ruokaryhmä sekä sosiaalisen kanssakäymisen ryhmä.

Asiakkaiden toiveesta järjestämme usein retkiä myös kodin ulkopuolelle. Erityisesti laavuretket ovat asiakkaiden suosiossa ja näihin lähdemmekin monesti kuukausittain. Myös suurempia retkiä on toivottu ja

toteutettu. Esimerkiksi kesällä 2024 reissulle haluavat asiakkaat pääsivät Vaasa-Uumaja-Vaasa -risteilylle. Ryhmätoiminnan, ulkoilun sekä virkistystoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin ja kehittämiskohtien apuvälineenä.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo-kotimme keittiö toimii Attendo Tamminiityn satelliittikeittiönä. Attendo Tamminiitty toimittaa lounaan arkinen lämpimänä ja päivälliset sekä viikonlopun ruoat lämmitysvalmiina. Aamupala ja iltapala valmistetaan ympärivuorokautisen Naavan puolella ohjaajien toimesta. Aamupala on kodissamme tarjolla klo 6-8.30, lounas klo 11.15-11.45, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen klo 16-16.30 ja iltapala klo 19-19.15. Yököltä on mahdollista saada yöpalaksi näkkileipää tai hedelmiä alkuyöstä, mikäli asiakkailla on vielä nälkä. Joka kuukauden viimeinen torstai vietetään toiveruokapäivää, johon yhteisökokouksessa on kysytty asiakkaiden toiveita.

Yhteisöllisen asumisen puolella Päivänsäteessä on tarjolla edellä mainittuihin aikoihin lounas ja päiväkahvi. Asiakkaat voivat halutessaan käydä ruokailemassa myös päivän muut ateriat Naavan puolella. Lauantaisin Päivänsäteessä on ruokaryhmän valmistama lounas.

Molemmissa yksiköissä ruoka laitetaan mittausten jälkeen esille, josta asiakkaat saavat itse annostella ruoan lautaselleen.

Ruokien hävikkiä mittaamme punnitsemalla ylijäämäksi jääneen ruoan sekä lautasella palautetun ruoan.

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). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asiakkaillamme 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:

23.01.2025

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 suositetaan.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

Asiakkaita muistutetaan käsien pesusta aina ennen ruoan ottamista, sillä hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asiakaskohtaisissa toteuttamissuunnitelmissa on käyty läpi myös hygieniatasoa ja sitä, mikäli hygieniatason parantaminen on tavoitteena. Myös keinoja parempaan hygieniatasoon on toteuttamissuunnitelmissa pohdittu yhdessä asiakkaan kanssa. Hygieniatason ylläpidosta ohjataan, neuvotaan ja autetaan asiakkaita.

Miten hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 15.1.2025

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

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian toteutumista seurataan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Päivittäin hygieniaan kiinnitetään huomiota työryhmän tasolta ja kirjataan huomioita Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa hygienianhoitoon annetaan ohjausta ja avustusta.

Ruokailuun tullessa asiakkaita muistutetaan pesemään aina ensin kädet. Yhteisökokouksissa muistutamme etenkin flunssakausina hyvän käsihygienian tärkeydestä.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Naavassa palvelukotivastustajamme Mira Franttila siivoaa niiden asiakkaiden huoneet, jotka eivät itse joko psyykkisen tai fyysisen voimien vuoksi pysty ohjatusti tai itsenäisesti huonettaan siivoamaan.

Päivänsäteessä asiakkaiden asuntoja siivotaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tai viikoittaisella asiakashetkellä nousseiden tavoitteiden mukaisesti. Joillakin asiakkailla käy säännöllisesti siivoaja, jotkut siivoavat itsenäisesti ja toisten siivous tapahtuu ohjatusti.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Naavan puolella palvelukotiaavustajamme Mira Franttila on tehnyt viikoittaisen lukujärjestyksen, jota noudattaen käy yhteiset tilat joka viikko läpi. Tilat, joissa oleillaan enemmän tai syödään, Mira siivoaa päivittäin. Naavan yhteisökokouksissa nostetaan puheenaiheeksi aina myös yhteisten tilojen siivoukset ja asiakkaiden osallistuminen yhteisön jäsenenä toimintaan, mutta osallistujia siivoustöihin on yleensä vain vähän, jos yhtäkään.

Päivänsäteen puolella on kalenteriin merkityt siivouspäivät. Asiakkailla on omat vastuuvuorot, jolloin siivouksen vastuuvuorolainen auttaa ohjaajaa päivätoimintatilan siivouksessa.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Attendo-kodillamme sekä Naavassa että Päivänsäteessä on yhteiskäyttöön tarkoitettut pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Asiakkaat voivat toimintakykynsä mukaan hoitaa pyykkihuoltoa itsenäisesti, ohjatusti tai avustetusti. Päivänsäteen puolella asiakasasuntoihin on mahdollista asiakkaan asennuttaa myös oma pyykkikone pesuhuoneeseen.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendo Naavan oma henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asiakkaidemme vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna keittiön eteishyllällä.

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

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Katja Latvala p. 040 1972771, katja.latvala@hyvaep.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Ruokailutilamme yhteydessä on käsienpesuallas ja saippuaa, jossa sekä asiakkaat että vierailijat voivat pestä kätensä. Vierailijoita varten on varattu käsihuhdepullo myös Attendo-kodin eteistilaan.

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 Kauhajoen terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus tai erikoissairanhoidon hoitokontakti, esimerkiksi psykiatrinen poliklinikka. Jos asiakas on ulkopaikkakuntalainen, täytetään hänen kanssaan usein terveyskeskuksen vaihto -lomake, perusterveydenhuollon palvelut siirtyvät Kauhajoen terveyskeskukseen.

Lisäksi yksikössä on käytössä kiireettömissä sairaanhoidollisissa asioissa sairaanhoitajakonsultaationumero. Numerosta tavoittaa terveyskeskuksen sairaanhoitajan arkisin klo 10-11. Häneen ollaan yhteydessä esimerkiksi verikoelähteistä, -vastauksista, ajanvarauksia tehdessä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Ensisijaisesti otetaan yhteyttä Kauhajoen terveyskeskuksen päivystykseen ma-su klo 8-22. Muina aikoina päivystää Seinäjoen keskussairaalan yhteispäivystys klo 22-08. Asiakkaan mukaan annetaan asiastietojärjestelmästä tulostettava sh-lähete, joka kirjataan tarvittavilta osin.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitto 112, josta saat lisäohjeita.

Kodillamme on laadittu kuoleman sattuessa -toimintaohje, joka löytyy www.attendo.ims.fi (Attendo Naava -> Attendo Naava Työohjeet -> Turvallisuus). Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan IMS:iin omilla käyttäjätunnuksillaan. 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. vuorokausirytmä, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

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

Kerran kuukaudessa tai yksilöllisen tarpeen mukaan useammin seurataan asukkaan painoa, verensokeria ja verenpainetta. Lisäksi yksilöllisen tarpeen mukaan voidaan erilaisien kyselylomakkeiden avulla seurata esimerkiksi mielialaa, muistitoimintoja, päihteiden käyttöä. Päihteiden käyttöä voimme seurata myös puhallutuksin. Tarkempaa selvitystä varten olemme yhteydessä lääkäriin.

Sairaanhoitaja on päävastuussa lääkehoidon ja terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamisesta yksikössä. Jokaisen ohjaajan velvollisuus on tarkkailla asiakkaiden vointia ja kirjata ja raportoida asiasta eteenpäin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikkömme sairaanhoitaja Merja Reponen yhdessä koko hoitohenkilökunnan kanssa.

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on IMS:ssä sekä ohjaajien toimistossa.
nähtävillä:

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 4.11.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Merja Reponen, sairaanhoitaja

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?

Attendo Naavassa tai Päivänsäteen päivätoimintatilassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

Sosiaalihuollon toimijoita pidämme selvillä yhteisten asiakkaiden kanssa usein salatulla sähköpostilla tai soittamalla.

Terveydenhuollon ei-kiireellisiin palveluihin meillä on käytössä sairaanhoitajakonsultaationumero, josta terveyskeskuksen hoitajan tavoittaa arkisin klo 10-11.

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. Attendo Naavan ohjaajat ovat käyneet myös MAPA-koulutuksen. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden

toimintaohjeistuksiin.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä. Kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista FimX:n sähköisen huoltopyyntölomakkeen kautta.

Työsuojeluvaltuutettu Teija Riihimäki (tiistaisin klo 12-14 ja torstaisin klo 10-12, puh. 041 7322314) ja varavaltuutettu Mari Järvinen työskentelevät Attendo Tuokosta käsin

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	16.5.2024
Poistumisharjoitus on tehty:	Kevät 2024 / Tulossa keväällä 2025
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	4.4.2025
Palotarkastus on toteutunut:	31.5.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas ympärivuorokautisella puolella sekä 0,23 tt/asiakas yhteisöllisen puolella.
- Kodin esihenkilö on Jenna Ikkeläjärvi, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).
- Kodillamme on 16 + 8 asiakaspaikkaa.

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä sosionomi
 - 1 sairaanhoitaja
 - 1 geronomi
 - 10 vakituista lähihoitajaa (kahdella 50% osa-aikainen sopimus, yksi työntekijä kahden yksikön välinen työntekijä)
 - keikkalaisina lähihoitajia sekä sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijoita.
- Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:
- 1 palvelukotiavustaja

Attendo Naavaan otetaan säännöllisesti myös alan opiskelijoita, joita ei lasketa mitoitukseen.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7–14.40 (välitön hoitotyö)
- Sosionomi klo 8–15.40 (välitön hoitotyö)

- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 7.50-15.30 Päivänsäde (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13.20–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (20) (välitön hoitotyö)
- Palvelukotiaavustaja klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 7(8)–14.30 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja Päivänsäde klo 8-14 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 14–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (20) (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisien 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?

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta oman työaikansa puitteissa. Jos sijaistarve ilmenee illalle, yölle tai viikonlopuille, tulee yksikössä työskentelevän ohjaajan ryhtyä toimiin sijaisen hankkimiselle puuttuvaan vuoroon. Esihenkilön loma-aikana sijaishankinnasta vastaa yksikön tiiminvetäjä yhdessä vastinpari johtajan kanssa.

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 lähiesihenkilötyöhön 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 osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Organisaatiossamme on erilliset toimintaohjeet tilanteisiin, jossa tulee varmistaa työntekijöiden riittävä kielitaito.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 8.2.2024

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 16.1.2025

Työpaikkaselvitys 3.8.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 2018

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella ympärivuorokautisen asiakkaalla on käytössä oma huone 20m², jossa on oma wc/suihkutila. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella luhtitaloasunnnot ovat kaksioita, kooltaan 48-58m². Asiakkaan toiveen mukaan huone voi olla joko valmiiksi peruskalustettu palvelukuvauksen sopimuksen mukaisesti (sänky sekä kolme tasoa, jolla voi istua tai säilyttää tavaroita) tai asiakas voi kalustaa huoneen omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Omaa huonetta saa sisustaa haluttuun tyyliin. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa.

Yhteiskäytössä olevia tiloja ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella ovat; ruokailutila, oleskelutila, olohuone, opetuskeittiö, yhteinen sauna/suihkutila, laitoskeittiö, siivouskomero ja pyykkitupa. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella sijaitsee yhdessä asunnossa Päivätoimintatila Päivänsäde, joka on tarkoitettu yhteisöllisen asumisen asiakkaiden yhteiseksi tilaksi. Tilassa tapahtuu ruokailut, ryhmätoimintoja, lääkettä ja pyykinhuoltoa. Lisäksi taloyhtiössä on erillinen yhteinen pyykkitupa. Osa tiloista on lukittuja esimerkiksi pesuaineiden tms. säilytyksen takia. Ohjaaja päästää asiakkaan tiloihin tarpeen mukaan ja valvoo toimintaa. Asumistiloissa korostuu kodinomaisuus sekä asiakkaiden mieltymysten ja tarpeiden huomioiminen. Viime syksynä järjestelimme asiakkaiden toiveesta Naavan toiseen olohuoneeseen myös television, jotta tv:stä voidaan katsoa eri ohjelmia samaan aikaan. Iltaisin ja sunnuntaisin yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaat saavat tulla vapaasti Naavan puolelle viettämään aikaa.

Naavassa asuintilat ovat esteettömiä. Päivänsäteen asunnoissa pystyy liikkumaan rollaattorilla, mutta WC-tiloihin mentäessä on vastassa kynnyks. Lisäksi osa Päivänsäteen asunnoista on luhtitalon toisessa kerroksessa. Asunnoissa ei ole käytössä hissiä.

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

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

Pihapiirit muodostuvat asfaltoidusta alueesta sekä nurmialueista. Pihalla on penkkejä sekä istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Päivänsäteessä liikkumiseen kannattaa kiinnittää erityistä tarkkuutta etenkin talviliukkailla, pihan alavan muodon vuoksi. Sekä Naavassa että Päivänsäteessä parkkipaikka ja autoliikenne eivät häiritse pihalla oleilua. Naavan takapihalla on iso terassi ja tupakointikatos. Pihojen turvallisuudessa otetaan huomioon vuodenajat (valot, hiekoitus ja lumenluonti).

Naava ja Päivänsäteen yhteisöllinen asuminen sijaitsevat Kalkunmäen asuntoalueella, 3km päässä Kauhajoen keskustan palveluista. Yksikön läheisyydessä on hyvät mahdollisuudet ulkoiluun erilaisissa maastoissa. Naavan ja Päivänsäteen yhteiskäytössä on auto, jonka kyydissä asiakkaiden on mahdollista päästä asiointikäynneille useamman kerran viikossa.

Naava ja Päivänsäteen yhteisöllinen asuminen sijaitsevat Kalkunmäen asuntoalueella 3km päässä Kauhajoen keskustan palveluista. Yksikön läheisyydessä on hyvät mahdollisuudet ulkoiluun erilaisissa maastoissa. Naavan ja Päivänsäteen yhteiskäytössä on auto, jonka kyydissä asiakkaiden on mahdollista päästä asiointikäynneille useamman kerran viikossa.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Easy Palvelut Oy, jonka yhteystiedot löytyvät heidän nettisivuiltaan <https://www.easypalvelut.fi/yhteystiedot/>.

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?

Ympäri vuorokautisen kotimme ovet toimivat sähkölukkoilla, joten jokaisella asiakkaalla on kulkuläpyskä, jolla ovista pääsee kulkemaan. Asiakkaiden kulkuläpyskät on ajastettu siten, että yöaikaan kulkuläpyskät eivät toimi. Yöaikaan yökkö päästää asiakkaan pyynnöstä pihalle ja sisälle. Vierailijat voivat tullessaan soittaa pääoven vieressä sijaitsevaa ovikelloa tai pyytää etukäteen asiakkaana olevaa läheistään avaamaan ovea tiettyyn aikaan.

Yhteisöllisen puolella asiakasasunnoissa on käytössä sähkölukko ulko-ovessa ja asiakkaalla oma avain. Myös ohjaaja pääsee tarpeen vaatiessa omalla avaimellaan asiakkaan asuntoon. Yhteisöllisen asumisen asunnoissa sekä päivätoimintatila Päivänsäteessä on käytössä palovaroittimet sekä alkusammutuskalustoa (sammutuspeite).

Ympäri vuorokautisen puolella on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto sekä ohjaajien turvahälytysnapit. Kameravalvontaa kodillamme ei ole.

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

Attendo-kodissamme asiakkailla on yhteiskäytössä tabletti sekä kirkasvalolamppu. Attendo-kodissamme ei ole käytössä asiakkailla turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Attendo-kodissamme ei ole käytössä asiakkailla turva- ja kutsulaitteita.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Attendo-kodissamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa yhdessä asiakkaan ja työryhmän kanssa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen apuvälinetarpeesta. Attendo-kodin työntekijät perehdytetään käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu tästä on kodin 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 välttytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääikinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) <https://fimea.fi/laakinnalliset-laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta> Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Merja Reponen, 044 494 2622, merja.reponen@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 tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät, ajankohtaiset ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjausten tulee pohjautua asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa määriteltyihin tavoitteisiin.

Henkilöstömme on käynyt VALO:ssa "Laadukas kirjaaminen" -kurssin sekä kirjaamiskouluttajan järjestämän 2,5 tunnin mittaisen kirjaamiskoulutuksen.

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 Hilkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakasta voi osallistuttaa kirjaamiseen päivittäin, mutta vähintään kerran viikossa asiakashetken yhteydessä tehtävään kirjaukseen asiakas osallistuu.

Kirjaamisen laatua ja sisältöä kodillamme seuraa säännöllisesti esihenkilö ja laatukoordinaattori. Jokaisen työntekijän velvollisuus on kuitenkin puuttua kirjaamisen laatuun, jos huomaa kirjauksissa epäkohtia.

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

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

Esimerkkiteksti: Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: xx.xx.20xx (kay tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työ sopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa

olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. 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 terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluottamusten 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 TYÖHYNVOINTI
TAVOITE	Tavoitteellisten ryhmätoimintojen uudelleenmietintä ja ryhmätoimintojen avaaminen asiakastasoisesti.	Läheistyytyväisyyskyselyt ulosten saaminen	"Ennen kaikkea olemme koti" -ajatuksen sisäistäminen.
TOIMENPITEET	Tarkastellaan jo olemassa olevia ryhmätoimintoja kriittisesti ja hyödynnetään henkilöstön vahvuuksia ryhmätoimintoja pidettäessä.	Järjestetään läheistenilta tyytyväisyyskyselyjen aikaan huhtikuussa ja lokakuussa.	Asko-keskusteluissa, kehityskeskusteluissa, viikkotiimeillä ja kuukausitiimeillä muistutetaan uudesta ajatusmallista sekä pohditaan konkreettisin esimerkein, miten Naava ja Päivänsäde tuntuisi asiakkaista vielä enemmän kodilta.
AIKATAULU	Attendo-kodin työntekijöiden elintärkeä tavoite. Tarkastelu viikoittain viikkotiimin yhteydessä vuoden 2025 aikana.	Vuoden 2025 aikana.	Vuoden 2025 aikana.
VASTUUTUS	Kodin työntekijät ja esihenkilö.	Kodin esihenkilö ja työntekijät.	Kodin työntekijät ja esihenkilö.

VÄLIARVIOINTI	Vuosi 2024: Naavan ryhmätoimintasuu nnitelma vaatii edelleen kehittämistä. Ryhmiin osallistuminen on vähäistä.	Vuosi 2024: Läheisyhteydenpito ollut säännöllisempää läheiskirjeiden ja arkisten yhteydenottojen myötä.	Vuosi 2024: Viikko- ja kuukausitiimeihin sekä yksikönjohtajan viikkokirjeeseen ollaan tyytyväisiä. IMS:n dokumenttien lukukuittaukset vielä kehityskohteena.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Vuosi 2024: Tavoitteellisten ryhmätoimintaryhmien kehitystä jatketaan vuonna 2025.	Vuonna 2024: Läheisyhteydenpito henkilökunnan näkökulmasta toteutunut säännöllisenä.	Vuonna 2024: Tyytyväisyys säännöllisiin tiimipalavereihin sekä Attendo-kodin johtajan lähettämään viikkokirjeeseen on säilynyt. Tiedonkulun koetaan selkeästi parantuneen vuonna 2024. Dokumenttien lukukuittauksista henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti.

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	Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Turvallisuus -Kodissa asiakkaita (3kpl), jotka polttelevat huoneessaan.	Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Uhka- ja väkivaltatilanteet -Fyysisen väkivallan uhka, asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Väkivallan uhkaa tällä hetkellä aiheuttaa pääsääntöisesti yksi asiakas.	Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit: Kaatumiset etenkin Päivänsäteen pihapiirissä huoltoyhtiön vaihduutta.
T	2	2	2

S	2	2	1
R	3	3	2
Toimenpide kustannusarvio	ja Kodin sisällä polttaminen kiellettyä. Kodissa ei käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Muistutetaan sisällä tupakoivia asiakkaita kodin säännöistä: Puututaan kehotuksin sisällä poltteluun ja muistutetaan pihalla olevasta tupakointipaikasta arjen hetkissä, yhteisökokouksissa sekä asiakashetkillä. Palovaroittimet asiakkaiden huoneisiin asennettu hillitsemään sisällä polttelua.	Asiakkaan psyykkisen ja fyysisen voinnin seuranta ja ennakointi. Tarvittaessa annettavaa lääkettä tarjotaan asiakkaalle jo, kun tunnistetaan ennakoivia merkkejä mahdollisesta uhka- ja väkivaltakäyttäytymisestä. Hälynäpiti käytössä vuorossa olevilla ohjaajilla ja niitä myös tarvittaessa matalallakin kynnyksellä käytetään. Asiakkaalle sovittu palaveri, jossa käydään läpi uhka- ja väkivaltatilanteita.	Etenkin liukkaina vuodenaikoina tarkastellaan piha-alueiden hiekoitusta ja laitetaan tästä pyyntöä joko suoraan kiinteistön piha-alueiden hoitajalle tai isännöitsijälle.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Kodin koko henkilökunta	Vuorossa olevat työntekijät ja esihenkilö	Esihenkilö ja Päivänsäteen työntekijät
VÄLIARVIOINTI	2024 Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Turvallisuus -Kodissa asiakkaita, jotka polttelevat huoneessaan. 14.10.2024 Riskiluokka pysynyt ennallaan tai jopa hieman suurentunut. Polttelevien asiakkaiden huoneisiin on asennettu paloilmoitintaulu- ja sprinklerijärjestelmän lisäksi paristokäyttöiset palovaroittimet. Huoneessaan aika ajoin polttelevia asiakkaita tällä hetkellä 3 kpl. Tunnistamme riskit, jotka asiakkaista huoneessaan saattavat poltella ja tätä käydään säännöllisesti läpi yksittäin asiakkaan kanssa sekä yhteisökokouksissa keskustellen. Keskusteluissa painoarvo	2024 Aukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Uhka- ja väkivaltatilanteet -Fyysisen väkivallan uhka, asiakas-turvallisuuden vaarantuminen. Väkivallan uhkaa tällä hetkellä aiheuttavat tietyt asiakkaat. 14.10.2024 Välvallan uhka säilynyt yksikössä entisellään, joskin tilanteita on ollut kesällä harvemmin. Syksyn aikana kahden asiakkaan aiheuttamat uhka- ja väkivaltatilanteet jälleen lisääntyneet. Alkukeväästä Naavasta muuttanut pois asiakas, joka aiheutti uhka- ja väkivaltatilanteita usein. Hälynäpiti vuorossa olevilla ohjaajilla käytössä ja niitä osataan käyttää.	2024 Asiakkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asiakkaan vastaanotto -Puutteellinen informaatio asiakkaan muuttaessa Naavaan. 14.10.2024 Riski pienentynyt tai pysynyt ennallaan. Yksikköön muuttavan asiakkaan tietoja kysely perusteellisemmin. Näitä käytetty työyhteisössä läpi viikko- tai kuukausitiimillä jo mahdollisesti ennen asiakkaan muuttoa yksikköön.

	isosti turvallisuus - näkökulmassa. Asiakashetkillä voisi ottaa asiakkaiden kanssa puheeksi, jos haluaisivat jättää tupakat yösäilöön ohjaajille, josta saavat tupakan halutessaan ja päästetään sitten ulos tupakoimaan.	- Petäjäkujalle hälynappijärjestelyä jälleen vartiointipalvelulta kysytty. Tämä vielä kesken - vastausta vartiointiyrityksestä odotellaan.	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2024 Asiakkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Turvallisuus -Kodissa asiakkaita, jotka polttelevat huoneessaan. 20.2.2025 Tilanne ei ole väliarvioinnista muuttunut mihinkään suuntaan. Edelleen kolme asiakasta polttee huoneessaan. Näiden asiakkaiden huoneissa on normaalit palovaroittimet, mutta siirretään niiden paikkaa lähemmäs asiakkaiden tupakointikohtaa.	2024 Aukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Uhka- ja väkivaltatilanteet -Fyysisen väkivallan uhka, asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Väkivallan uhkaa tällä hetkellä aiheuttavat tietyt asiakkaat. 20.2.2025 Väkivallan uhka säilynyt ennallaan, melko korkeana. Vartiointipalvelua useamman kerran kuukaudessa jouduttu Naavaan hälyttämään. Päivänsäteen ohjaajille hälynäpät nyt myös käyttöön saatu. Uhka- ja väkivaltatilanteet johtuneet pääsääntöisesti yhdestä asiakkaasta.	2024 Asiakkaan tuloprosessiin liittyvät riskit: Asiakkaan vastaanotto - Puutteellinen informaatio asiakkaan muuttaessa Naavaan. 20.2.2025 Riski pienentynyt ja Naavan henkilökunta on omalta osaltaan tämän riskin pienentymiseen panostanut hyvillä alkutietokyselyillä sekä tiiviillä yhteistyöllä asiakkaiden sidosryhmien kanssa.

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Psykososiaalinen kuormitus: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaskunnasta johtuvista syistä. Pääsääntöisesti yksi asiakas aiheuttaa käytöksellään uhka- ja väkivaltatilanteita.	Psykososiaalinen kuormitus: Työn keskeytykset. Työntekijät kokevat työnsä keskeytyvän päivittäin asiakkaiden tullessa kysymään /varmistamaan heiltä asioita.	Fyysinen kuormitus: Työskentelyasennot. Palvelukotiaavustajan työtehtävät ottavat erityisesti selkään, hartioihin ja käsiin. Päivänsäteen toimistossa kirjaamisasento (huonot tuolit, ei-säädettävät pöydät) koetaan erityisen hankalaksi pään ja niskan sekä selän asennolle.

T	2	2	2
S	2	1	1
R	3	2	2
Toimenpide kustannusarvio	ja Ennakoidaan asiakkaan terveydentilaa ja vointia. Hälynäpit Naavassa ja Päivänsäteessä käytössä jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä. Vartiointifirma luotettava.	Keskeytykset kuuluvat työn luonteeseen eikä niitä ole kokonaan tarkoitus saada poistettua. Keskeytysten kuormittavuutta vähentämään saa ottaa käyttöön kodilla sijaitsevaa pikkukeittiötä, jossa saa paremman työrauhan ajatusta vaativalle asialle.	Palvelukotiaavustajan tehtävänkuva erilailla fyysistä ohjaajien tehtävänkuvaan verrattuna. Siivoustarvikkeet säädettäviä. Suositellaan työn tauottamista tukemaan fyysistä kuormittumista. Päivänsäteeseen uusien toimistotuolien hankinta tukemaan kirjaamisasentoa.
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Kevät 2025/Jatkuva
Vastuuhenkilö	Attendo-kodin johtaja ja työntekijät	Attendo-kodin johtaja ja työntekijät	Attendo-kodin johtaja ja työntekijät
VÄLIARVIOINTI	2024 Psykososiaalinen kuormitus: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaskunnasta johtuvista syistä. 28.10.2024 Uhka- ja väkivaltatilanteita syksyn mittaan enenevissä määrin ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella. Hälynäpit kuitenkin ohjaajilla käytössä. Lisäksi vartiointifirmasta käydään joka yö tsekkauksierros yksikössä. Vatu-keskusteluissa on yksilöllisesti pohdittu työterveyshuollon palveluita ja sitä, mikä palvelisi työntekijän tarpeita parhaiten.	2024 Psykososiaalinen kuormitus: Yksintyöskentely Päivänsäteessä, puuttuvat hälynäpit. 28.10.2024 Petäjäkujan yhteisölliseen asumiseen hälynäppitarjousta jälleen kysytty, kun kesällä 2023 ei maahantuojilla ollut tarjota paikantavaa hälynäppia. Vastausta vartiointifirmalta vielä odotetaan. Päivänsäteessä nyt asiakasmäärän lisääntyessä ollut 3-4 päivänä viikosta kaksi työntekijää. Tämä vähentää työntekijän psykososiaalista kuormitusta. . Näin ohjaaja Naavassa tietäisi alkaa kyselemään, mikäli käynnin loppumiskuittausta ei alkaisi näkymään.	2024 Fysikaaliset vaaratekijät: Ilma epäpuhdasta ajoittain asiakkaiden polteltua asunnoissaan. Puheenaiheeksi noussut myös yksikön sisäilma, jonka puhtaudesta epäilyjä. 28.10.2024 Tiettyt asiakkaat (3kpl) polttelee edelleen aika ajoin omissa huoneissaan ympärivuorokautisen asumispalvelun puolella. Työyhteisö joutuu siis passiivisen tupakoinnin kohteeksi lähes vuoroittain. Yhteisöllisen palveluasumisen puolella tällaista ongelmaa ei ole. Asiakkaat käyvät tupakoimassa ulkona. Asiakkaita muistutetaan jatkuvasti asiakashetkillä, yhteisökokouksissa sekä tilanteen tullen paloturvallisuusriskistä, jonka sisällä polttelu aiheuttaa. Näiden

			tiettyjen asiakkaiden huoneisiin normaalit palovaroittimet myös asennettu ehkäisemään sisällä polttelua. Tämä ollut tuloksetonta, sillä palovaroittimet eivät tupakansavuun ole reagoineet. Iv-kanavien nuohous suoritettu syksyllä 2023. Terveysturvallisuuslainmukainen tarkastus yksikköön tehty tammikuussa 2024. Lämpötila erityisesti ohjaajien toimistossa ollut tavoitetasoa korkeampi. Tuolloin olleet kovat pakkaset, jolloin ilmanvaihto ei ole ehtinyt reagoimaan muuttuneeseen ulkoilmaan. Toimisto pieni ja siellä yleensä useampi ihminen samaan aikaan. Toimiston ilmanvaihto suunniteltu yhdelle henkilölle kerralla. Pikkukeittiöön asennettu kesällä 2024 parempi ilmavaihtoputki, sillä pikkukeittiössä ilmanvaihto oli alkujaan suunniteltu myös vain yhdelle henkilölle.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	2024 Psykososiaalinen kuormitus: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaskunnasta johtuvista syistä. 12.2.2025 Psykososiaalinen kuormitus koetaan olevan samalla tasolla. Edelleen kiinnitetään huomiota uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointiin sekä toimenpiteisiin.	2024 Psykososiaalinen kuormitus: Yksintyöskentely Päivänsäteessä, puuttuvat hälynapit. 12.2.2025 Petäjäkujalla saatu käyttöön 1/2025 hälynapit ohjaajille. Nappia painamalla menee hälytys sekä TurvaÄssille että Naavan /Päivänsäteen ohjaajien puhelimeen. Päivänsäteessä kaksi ohjaajaa samaan aikaan noin 3 päivänä viikossa.	2024 Fysikaaliset vaaratekijät: Ilma epäpuhdasta ajoittain asiakkaiden polteltua asunnoissaan. Puheenaiheeksi noussut myös yksikön sisäilma, jonka puhtaudesta epäilyjä. 12.2.2025 Fysikaaliset vaaratekijät: Ilma epäpuhdasta ajoittain asiakkaiden polteltua asunnoissaan. Puheenaiheeksi noussut myös yksikön sisäilma, jonka puhtaudesta epäilyjä. Sisäilman puhtaudesta kysytty huoltoyhtiöltä, joka vakuuttaa sisäilman olevan puhdasta.

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	50
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Liian vähän vastauksia - tuloksia ei saatu.
Sisäinen auditointi		Vuonna 2025 kotiimme ei ole tehty auditointia	30.4.2024
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		-	Kaikki kunnossa 78 % Kehityskohde 10 % Poikkeama 13 % Vakava poikkeama 0 %
Lääkepoikkeamat, kpl		Q1/2025: 8 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Suuri osa ajanjakson lääkepoikkeamista liittyi jotenkin antotarkastukseen - antotarkastuksella saatiin poikkeaman laatua joko lievennettyä tai poikkeamasta käy ilmi, ettei antotarkastusta ole suoritettu asianmukaisesti. Kuukausipalavereissa antotarkastusten tärkeyttä ollaan käyty työyhteisössä läpi joka kuukausi.	Q2/2024: 4 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Muistutettu työyhteisöä sovitusta käytänteistä Päivänsäteen ollessa auki, lääkkeenantotarkistuksesta muistutettu työyhteisöä sekä yhtenäistetty lääkkeidenantoaikoja.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Q1/2025: 100%	Q2/2024: 100%

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	41
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	73
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		Q3/2024: 7 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Lääkkeenantotarkistuksen tärkeydestä muistutettu, uuden asiakkaan vastaanottotilannetta käyty läpi lääkehoidon ja työnjaon näkökulmasta: asiakkaan lääkelistan ajantasaisuuden tarkistaminen mukana tullessiin lääkkeisiin ja epikriiseihin verrattuna sekä tarkentavat kysymykset lähettävälle taholle. Mikäli sairaanhoitaja ei ole uuden asiakkaan vastaanottotilanteessa työvuorossa, hoitaa lääkevastuuohjaaja tuloprosessiin liittyvät lääkehoidolliset asiat. Lääkkeitä ei kipoteta annosjakelupusseista enää valmiiksi seuraavaa vuoroa ajatellen.	Q4/2024: 7 kpl Toimenpiteet lääkepoikkeamiin: Lääkkeenjakotilannetta rauhoitettu iltalääkkeiden jaon osalta. Työntekijöiden tulee muistaa, että kiire usein tehtyä kiirettä ja pohtia, miten itse saisi oman tunteensa kiireestä minimoitua. Kiireen tuntu lisää usein poikkeamien lukumäärää. Kiinnitetty huomiota myös lääkkeenantopaikkaan. Antotarkastuksen tärkeydestä muistutettu Anja-rullassa olleen pussin ollessa rikkoutuneena.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Q3/2024: 93%	Q4/2024: 94.2%

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kauhajoki 8.4.2025

Allekirjoitus

Jenna Ikkeläjärvi