



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Omppu Oy

Y-tunnus 1910694-8

Hyvinvointialue PHHYKY

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** Lahti

Lastensuojeluyksikkö

Nimi Attendo Omppu

Katuosoite Kukkastie 1

Postinumero 15560

Postitoimipaikka Lahti, Nastola

Esihenkilö Katja Hänninen

Puhelin 0417309004

Sähköposti katja.hanninen2@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun sijaishuolto; 7 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

9.12.2004 ja muutoslupa 27.12.2010, 8.6.2020, ESAVI/12518/2020

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor/Hämeen huoltoteam Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme yksikön arjessa säännöllisesti henkilöstön ja kasvatusjohtajan toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi kasvatusjohtajalle, 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 konkreetiaa. Oman työmme tuloksena yksikköme asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavonnan suunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan Yksikössämme oikealla tavalla.

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

Yksikköme omaavonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kasvatusjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Kasvatusjohtaja johtaa ja vastaa omaavonnan suunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavonnan suunnitelman laadintaan. Myös lapset ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun. Yksikössämme tehdään lasten kanssa omaavonnan suunnitelman liitteenä oleva hyvän kohtelun suunnitelma, jota päivitetään lasten kanssa yhdessä säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Katja Hänninen 0417309004, katja.hanninen2@attendo.fi

Omaavonnan suunnitelman seuranta

Miten yksikössä 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 yksikköme kuukausipalaverissa. Omaavonnan suunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Attendo kotimme omaavonnan suunnitelma on nähtävissä nettisivuilla, ilmoitustaululla ja viranomaiskansiossa.

Laadittu pvm. 31.3.2025

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+O

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Perhehoitolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystieteiden laki

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Ompu on 7 paikkainen lastensuojelun perustason yksikkö. Ompun toiminta-ajatus on tarjota lapselle ja perheelle ammattitaitoista ja laadukasta, heidän tarpeitaan vastaavaa lastensuojelupalvelua. Ompussa kasvatustyö pohjautuu yhteisiin arvoihin, kodin sääntöihin sekä toisten kunnioittamiseen ja huomioimiseen. Toimimme laitosluvilla, mutta työskentelemme kodinomaisesti, huomioiden yksilön ja yhteisön tarpeet. Ompun aikuiset luovat turvallisen arjen ja kasvu ympäristön, jossa lapsen on hyvä, omine tarpeineen kasvaa, kehittyä sekä kasvaa elämässä eteenpäin.

Ammatillisen verkoston keskiössä ovat lapsi ja hänen perheensä. Omaohjaajat tekevät lapsen edun mukaista yhteistyötä koko verkoston kanssa. Omaohjaajat dokumentoivat lapsen kanssa tehtyä työtä. Kuukausikooste ja hoito- ja kasvatussuunnitelma ovat arjen työvälineitä Ompussa. Omaohjaajan työvälineenä toimii myös lapsen toimintakyky mittari, jonka avulla saadaan tärkeää tietoa taidoista ja taitopuutteista, sekä pidemmällä tähtäimellä työn vaikuttavuudesta.

Ompun viikko-ohjelmassa huomioidaan lasten yksilölliset tarpeet, mutta siinä rinnalla opetamme koko lapsiryhmälle myös yhteisöllisyyttä, vuorovaikutustaitoja ja toisten huomioimista. Ompussa on viikoittain lastenkokous ja säännöllisiä yhteisiä tekemisiä.

Jälkihuoltoajan lähestyessä arvioimme nuoren tarpeet ja tilanteen sekä teemme jälkihuoltosuunnitelman yhdessä nuoren, perheen ja sosiaalitoimen kanssa. Itsenäistäminen on luonnollisena osana kasvatustyötä koko sijoituksen ajan ikä – ja kehitystaso huomioiden.

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. Luomme toivon tulevaisuuteen.

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. Kohtaamme tasavertaisena.

Arvomaailmamme perustuu yksilön kunnioittamiseen ja huomioimiseen. Jokainen lapsi ja nuori on omana ainutlaatuisena yksilönään arvokas. Positiiviset voimavarat ja niiden löytäminen on keskeinen osa kasvatustyötä. Kodissamme lapsen/nuoren kuuleminen sekä hänen osallisuutensa omaan elämäänsä liittyvissä asioissa on tärkeää. Kunnioitamme myös toisiamme työyhteisön jäsenenä, lapsen biologista perhettä sekä yhteistyötahoja.

Arvostamme avoimuutta ja rehellisyyttä sekä tasa-arvoisuutta ja toimimme tiiviinä työyhteisönä niiden arvojen puolesta, toimimalla itse esimerkkinä ja kasvattajina. Työskentelyssämme näkyvät johdonmukaisuus, turvallisuus, välittäminen, huolenpito ja lämmينhenkisyys. Selkeät, oikeudenmukaiset ja johdonmukaiset rajat luovat turvallisuutta ja niiden sisällä lapsen on hyvä olla.

Ompun eettiset periaatteet kertovat talon toimintaperiaatteista ja yhteisistä säännöistä, sekä ohjaavat Ompussa työskenteleviä ohjaajia toimimaan toivottavalla tavalla. Arvot ovat osa eettisiä periaatteita. Eettiset periaatteet ja arvot on luotu yhteistyössä johdon ja työyhteisön kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön kasvatustohtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikköme 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 kodissamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita vuoden 2024 aikana 4 kertaa. Keskusteluissa olemme puhuneet asiakastytytyväisyydestä, asiakkaiden kohtaamisesta, työhyvinvoinnista sekä eettisistä periaatteista osana ohjaajan työnkuvaa.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- **mielekästä arkea**
- **todennettua hyvinvointia** sekä
- **jatkovaa 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 asiakastytytyväsyyttä 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 yksikkömme 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 kasvatusjohtajalle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa, että yksikön henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Yksikön johtajan sijaistus-ohje
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- Rajoittamistoimenpiteet ja rajoitustoimenpiteiden delegointisääntö
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikkömme 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 yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisen selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 24.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 6.2.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, kuormittuminen, henkilöstömitoitus, väkivallan uhka, yötyö ja yksintyöskentely.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkkeiden jakotilanteisiin liittyvät riskit kuten melu ja keskeytykset, lääkitystiedot eivät ole ajantasalla, lääkehoito ei toteudu kotijaksojen aikana, kieltäytyminen lääkkeen ottamisesta, päihtynyt lapsi.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely, sähköiset järjestelmät, mobiililaitteet.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoitus, epäselvät työnkuvat, riittämätön perehdytys.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kodin tilat, väkivallan uhka.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen ja viestintä.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteiden toimintahäiriöt ja rikkoutuminen.

Fyysiset vaarat:

Liukastuminen, kompastuminen, kaatuminen.

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden vääränlainen käsittely.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden vääränlainen säilytys.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Vaitiolovelvollisuus, äänieristys, tietoturvan takaaminen.

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, yksikön esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen Attendo kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta, mutta myös paperiversiona toimistossa olevassa perehdytyskansiossa. Poikkeaman havaitsija lähettää kirjaamansa poikkeaman sähköpostilla kasvatusjohtajalle ja laatukoordinaattorille. Poikkeamat kirjataan myös Nappulan viestivihkoon Poikkeama-otsikon alle. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta ja työsuojelukansiossa.

Laatukoordinaattorin tai kasvatusjohtajan toimesta poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työryhmän

kanssa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä työryhmäpäivien yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin viikoittaisessa viikkopalaverissa, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

- 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 yksikköme kuukausipalaverimuistioon. Yksikköme kasvatusjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimillemme ollut vaikutusta) seuraamme yksikköme kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

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 yksikön omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti yksikköme toimintaan.

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

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan Nappulan viestivihossa ja puhelimitse tai sähköpostitse yhteistyötahoille.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Miten asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Lapsen muutettua Attendo kotiimme omaohjaaja tekee alkuhaastattelun ensimmäisten päivien aikana. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian. Ohjaajat työskentelevät lapsen kanssa tiiviisti käyttäen eri menetelmiä. Käytössämme olevan toimintakykymittarin avulla pyritään kartoittamaan yhdessä lapsen kanssa hänen tarpeitaan, haasteitaan, vahvuuksia sekä lisätään ja syvennetään ohjaajan ja lapsen välistä keskustelua. Toimintakykymittaria voidaan käyttää myös huoltajien kanssa.

Sijoituksen alkuvaiheessa pyritään mahdollisimman nopeasti järjestämään asiakassuunnitelmanneuvottelu, jonka koolle kutsujana toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Neuvotteluun osallistuvat lapsi ja huoltajat/vanhemmat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja yksikköme edustajat, yleensä lapsen omaohjaaja/omaohjaajat. Tarvittaessa mukaan voidaan osallistujien tarpeen ja arvion mukaan kutsua myös koulun, perhepalvelukeskuksen, lasten- tai nuorten psykiatrian tms. edustaja.

Tulovaiheessa arvioidaan välittömän hoidon ja terveystarkastuksen sekä rajoittamispäätösten välttämättömyys yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa. Heti tulovaiheessa tilataan Nastolan terveyskeskuksesta poikkeuksetta tulotarkastus aika, tulotarkastus tehdään kaikille yksikköömme sijoitettaville lapsille.

Lasta rohkaistaan esittämään neuvotteluissa omat mielipiteensä asiallisesti ja perustellusti. Omaohjaajat käyvät ennen neuvottelua keskusteluja ohjattavansa kanssa, jotta lapsen tarpeet ja tavoitteet saataisiin kartoitettua. Omaohjaajat kirjaavat ylös lapselle tärkeitä asiat, joista neuvottelussa tulee keskustella ja tarvittaessa nostaa näitä asioita esiin, mikäli se on lapselle liian vaikeaa. Ennen neuvottelua omaohjaaja sopii lapsen kanssa siitä, millä tavalla ja mitä asioita lapsi toivoo omaohjaajan ottavan esiin. Useimmiten sosiaalityöntekijä tapaa lasta ennen neuvottelua Yksikössämme tai soittavat lapselle kuullakseen lapsen mielipiteen tilanteista. Myös lapsen läheisten näkemykset ja ehdotukset sekä toiveet huomioidaan mietittäessä lapselle sopivaa palvelumuotoa. Lapselle tuodaan aina esiin myös mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän kanssa kaksin ilman huoltajan tai yksikköme henkilökunnan läsnäoloa, jotta lapsi tarvittaessa voi kertoa asioista tarvitsematta miettiä kenenkään reaktioita. Lapselle tuodaan aina esiin se, että hänellä on täysi oikeus esittää myös arvostelua kodistamme ja yksikköme henkilökunnasta. Lapsille annetaan aina sosiaalityöntekijän yhteystiedot.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen kirjallisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmaan kirjataan nuoren palveluntarve, sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä toimittaa lapsen kappaleen yksikköömme, jossa omaohjaaja käy suunnitelman läpi lapsen kanssa ja varmistaa, että lapsi ymmärtää suunnitelman sisällön. Lapsi voi tuolloin myös ilmaista, mikäli kokee, ettei suunnitelma vastaa hänen tarpeitaan tai sen sisältö ei vastaa asiakassuunnitelmassa sovittua. Mahdolliset virheet ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle, joka korjaa ne. Alkuperäinen asiakassuunnitelma säilytetään lapsen virallisessa kansiossa, jotta kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tutustua suunnitelman sisältöön sekä käyttää sitä työvälineenä. Omaohjaajalla on vastuu huolehtia siitä, että asiakassuunnitelman sisältö on riittävästi työryhmän tiedossa ja, että työryhmä toimii asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla esim. lomien suhteen. Asiakassuunnitelmanneuvotteluja järjestetään sijoituspäätöksestä ja tarpeesta riippuen 1–6 kuukauden välein. Asiakassuunnitelma on kuitenkin järjestettävä vähintään kaksi kertaa vuodessa, jollei pidempään väliin ole erityisen painavaa syytä.

Asiakassuunnitelman jälkeen lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka perustuu lastensuojelulain 30 §:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä nuoren arjessa saatuun tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1 kk kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet ja allergiat, ruokavalio, lääkitykset, diagnoosit, verkostot, edellisen hoitopaikan tai perheen haastattelut, mahdolliset mittarit tms.). Omaohjaajan tärkein tehtävä on luoda luottamussuhde lapseen ja tutustua tähän mahdollisimman hyvin sekä tätä kautta selvittää lapsen tilanne ja tarpeet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön

kasvatusjohtaja sekä omaohjaajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen, perheen, kasvatusjohtajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan heidän näkemyksestään lapsen tuen ja tarpeesta ja siihen on kirjattava, mikäli jollakulla on eriäviä mielipiteitä sen sisällöstä. Omaohjaaja käy myös aina valmiin hoito- ja kasvatussuunnitelman läpi lapsen kanssa, jotta lapsi olisi selvillä tavoitteista ja keinoista ja pystyisi itseen niihin sitoutumaan. Suunnitelma lähetetään asianosaisille 2 viikon kuluessa edellisestä asiakassuunnitelmanneuvottelusta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäisten kirjausten, yhteistyötahojen (esim. koulu, terveydenhoito sekä lasten tai nuorten psykiatria) arvioiden ja omaohjaajakeskustelujen avulla. Jokaisen uuden hoito- ja kasvatussuunnitelman teon yhteydessä on arvioitava edellisen suunnitelman tavoitteisiin pääseminen tai toteutuminen ja mikäli tavoitteisiin ei ole päästy, analysoitava, miksi. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan omaohjaajien toimesta kuukausittain ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Kaikkien rajoituspäätösten yhteydessä myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaa on päivitettävä ja arvioitava rajoituspäätöksen vaikutusta suunnitelmaan. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat omaohjaajat yhdessä kasvatusjohtajan kanssa. Koko yksikön henkilökunta perehtyy silti kaikkien lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, koska ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu kokonaisvaltaisen kasvatustyön toteuttamisessa. Omaohjaajat varmistavat, että hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet ovat koko yksikön tiedossa. Omaohjaaja myös omaohjaajakeskusteluissa säännöllisesti muistuttelee lapselle suunnitelman tavoitteista.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen yksikkömme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Yksikkömme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Lapsen ikätaso huomioidaan esimerkiksi vuorojen vahvuudessa, jolloin ohjauksen määrää voidaan tarpeen mukaan lisätä, omaohjaajuutta räätälöidään lapsen tarpeiden mukaan (keskusteluteemat, tekemiset), kodin säännöt mukautetaan niin että ne sopivat kaikille (nukkumaanmenoajat, hiljaisuus), päivä- ja viikkorytmit.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten yksikössäsi vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämis- ja perusoikeuksiin liittyvien 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, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ompussa lasta kuullaan kaikissa häntä koskeissa asioissa ja lapsen mielipide otetaan huomioon lapsen kehitys- ja ikätasoisesti. Asioista keskustellaan ja neuvotellaan. Vanhempia kuullaan ja heidän kanssaan pyritään löytämään yhteinen tavoite ja kasvatuslinja.

Jokaisella lapsella on oma huone ja yhteiset wc- ja suihkutilat ovat lukolliset. Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus toteutuvat lain puitteissa lapsen edun mukaisesti, tarvittaessa niitä rajataan

lastensuojelulaissa määriteltyjen rajoitustoimenpiteiden mukaisesti.

Ompussa pidetään kerran viikossa lastenkokous, jossa lapsilla on mahdollisuus tuoda esille esimerkiksi ruokatoiveita, toiveita yhteisiin tekemisiin/reissuihin ja keskustellaan heille tärkeistä asioista. Lapsia kannustetaan aktiivisuuteen, harrastuksiin ja kavereiden näkemiseen. Lapsia pidetään ajan tasalla heihin liittyvistä asioista ja jokaiseen lapseen suhtaudutaan yksilönä huomioiden hänen toiveet ja tarpeet

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

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät periaatteet perustuvat lastensuojelulakiin sekä lapsen perusoikeuksiin. Käytämme rajoitustoimenpiteitä harkiten tilanteissa, joissa lapsi vaarantaa itsensä tai ympäristönsä. Yksikkömme henkilökunta on perehdytetty itsemääräämisoikeuden periaatteisiin ja rajoitustoimenpiteiden käytänteisiin. Kiinnipitojen varalta henkilökunta on koulutettu Mapa-koulutuksella ja aina ensin tilanne pyritään rauhoittamaan keskustellen ja kuunnellen.

Rajoitustoimenpiteisiin kuuluva päätöksenteko ja kirjaaminen tehdään lastensuojelulain mukaisesti Nappula-järjestelmään. Päätökset lähetetään sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Lisäksi omaohjaajat käyvät tilanteen läpi lapsen ja vanhempien kanssa. Rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan sekä yhteisö- että yksilötasolla, tapahtumat käsitellään lapsen sekä tarvittaessa myös lapsiryhmän kanssa. Yhdessä pyritään löytämään hyväksyttäviä toimintamalleja ongelmatilanteisiin tulevaisuutta ajatellen. Näitä toimintamalleja harjoitellaan kaiken aikaa arjessa aikuisjohtoisesti. Työyhteisön kesken rajoitustoimenpiteistä keskustellaan palaverissa ja työnohjauksessa. Tarvittaessa sovitaan yhteisiä toimintamalleja. Intrassa on tarkempi ohjeistus lapsen itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä ja delegointisäännöstä.

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

Attendo kodissamme on delegointisääntö, joka löytyy kasvatusjohtajan laatimana sekä allekirjoittamana ohjaajien toimiston pöytätelineestä. Säännössä määritellään kehen ja kuka saa asettaa lastensuojelulain mukaisia rajoituksia. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksellä sijoitettuun lapseen

Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuna avohuollon tukitoimena. Päätös pohjautuu johtajan sekä henkilökunnan arvioon rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta/välttämättömyydestä. Rajoitustoimenpiteen välttämättömyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Rajoitustoimenpiteestä tehdään päätös Nappula asiakastietojärjestelmään. Lapsen mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti ja kirjataan myös päivittäiskirjauksena. Huoltajien mielipide selvitetään rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Kopiot rajoituspäätöksestä toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle joko postitse tai salattuna sähköpostina sekä lapsen huoltajille kirjattuna kirjeenä. Mikäli rajoituspäätös on valituskelpoinen, toimitetaan rajoituspäätöksen kopion mukana myös ohjeistus siitä, miten päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja asia selvitetään myös suullisesti.

Yksikössämme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65 §)
- henkilöntarkastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 §)
- henkilökatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 a §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67 §)
- kiinnipittäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §)
- luvatta laitoksesta poistuneen palauttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69 a §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Yksikössämme ei käytetä rajoitustoimenpiteenä eristystä!

Yksikössämme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavaa rajoitustoimenpidettä. Tämän päätöksen voi tehdä ainoastaan yksikön kasvatusjohtaja tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

- yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 63 §)

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoitustoimenpiteen kuvaus, toimenpiteen peruste, toimenpiteen kesto, toimenpiteestä päättäneen nimi, toimenpiteen toteuttajan nimi sekä läsnä olleiden henkilöiden nimet. Lisäksi tarvittaessa kirjaukseen sisällytetään mahdollinen erityinen syy, joka on ollut olemassa sillä hetkellä.

Lapsen kanssa käydään keskustelu rajoituspäätöksestä heti tilanteen jälkeen tai lapsen voinnin sen salliessa sekä seuraavana päivänä ja tästä keskustelusta laaditaan rajoituspäätöksen lapsikohtainen arvio liitteeksi rajoituspäätökseen. Lapsikohtainen arvio toimitetaan postitse sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle että huoltajille.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määrajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan 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, yksikkömme 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 palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli yksikön 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 yksikkömme vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Suunnitelma tehdään keväisin ja siihen osallistuvat työntekijät ja lapset. Käytännössä suunnitelma tehdään nimettömän kyselyn pohjalta: Mikä on hyvää kohtelua Ompussa? Yksikön hyvän kohtelun periaatteet ovat olleet viime keväänä tasa-arvo, oikeus pitää yhteyttä omiin vanhempiin, aikuisten puolueettomuus, ystävällisyys, asiallinen kielenkäyttö, oma rauha, hyvät käytöstavat, ei kiusaamista, kunnioittaminen, järkevä kuri.

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle esimerkiksi viikoittaisten kuulumispuheluiden aikana, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Saatu palaute

kirjataan Nappulan viestivihkoon, käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa ja lastenkokouksessa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 60, 5 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: ei riittävästi vastauksia

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita (<https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle>). Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomaisen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Kantelun tutkinta on maksutonta. Kanteluasioiden käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Jos kantelu ei johda varsinaiseen tutkintaan, vastaus kanteluun annetaan yleensä kolmen kuukauden kuluessa. Oikeusasiamies ei yleensä tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde

Hyvinvointialueella:

Muistutus tehdään kirjallisesti: <https://pajatha.fi/wp-content/uploads/2025/02/Sosiaalipalveluja-koskeva-muistutus.pdf>

tai

Turvasähköpostilla kirjaamoon <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@pajatha.fi>, lisää täytetty lomake liitteeksi.

tai

Suomi.fi/viestit-palvelun kautta <https://www.suomi.fi/viestit> > Valitse viestin vastaanottaja: Päijät Hämeen

hyvinvointialue > Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

tai

Turvasähköpostilla kirjaamoon <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@pajatha.fi>, lisää täytetty lomake liitteeksi.

tai

Suomi.fi/viestit-palvelun kautta <https://www.suomi.fi/viestit> > Valitse viestin vastaanottaja: Päijät Hämeen

hyvinvointialue > Valitse palvelu tai asia: Kirjaamon viestintä > lisää täytetty lomake liitteeksi.

Yksikön kasvatusjohtaja:

Katja Hänninen, katja.hanninen2@attendo.fi, 041 730 9004

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

+358 381 92 504, puhelinpalveluaika: ma, ti ja to 9.00-12.00 ja ke 9.00-15.00, asiavastaavat@pajjatha.fi

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 yksikköme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön kasvatusjohtaja informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kasvatusjohtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Onko asiakkaille 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 lapselle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lisäksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan voivat osallistua lapsen toiveiden mukaan tai kasvatuksen kannalta välttämättömät henkilöt esim. huoltajat sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä lapsen näköiseen itsenäiseen kehitykseen ja itsenäiseen elämänhallintaan.

Kaikki Ompun aikuiset ovat vastuussa lapsen fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä, hyvinvoinnista ja osallisuuden kehittämisestä. Teemme kaiken aikaa, arkisiin tilanteisiin / hetkiin liittyen arviota lapsen yksilöllisestä ja ikätasoisesta kehityksestä, kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, huomioiden kokemukset ja tausta. Arkeen kuuluvat lepo, ravinto ja liikunta sekä selviytyminen koulutyöskentelystä sekä kaverisuhteiden ylläpidosta.

Aikuisten palaverissa ja työnohjauksissa käymme lasten ja perheiden kuulumisia sekä tilanteita läpi. Määrittelemme yhdessä tavoitteita, joihin meidän tulee työskentelyssämme kiinnittää huomiota.

Hyvän kasvatustyön ydin Ompussa on, että aikuiset tietävät tavoitteet ilman, että lapsi kokee olevansa kaiken aikaa arvioinnin kohteena. Tällöin lapsi saa elää kodinomaisessa ympäristössä tasapainoista lapsuutta omine vahvuuksineen ja heikkouksineen.

Aikuisten tehtävä Ompussa on auttaa, tukea, kannustaa ja ohjata eli olla läsnä ja rinnalla – lapsen saatavilla. Attendo kodissamme on käytössä toimintakykymittari, joka on Nappula asiakastietojärjestelmässä. Toimintakykymittarin avulla saadaan helposti tilannekuva vanhemmalle, lapselle tai nuorelle. Työväline ovat myös oiva tapa arvioida perheen tai lapsen edistymistä ja perheintervention vaikuttavuutta.

Attendo kotimme kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen päätavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työtä ohjaa terapeutin laitoskasvatus mallinnus. Omaohjaajat mutta myös koko henkilökunta on lapsen arjessa mukana suunnittelemassa ja tavoittelemassa lapsen etua yhdessä hänen läheistensä kanssa. Tärkein yhteistyö kumppani on lapsen vanhemmat, joiden kanssa toivomme tiivistä ja avointa yhteistyötä haasteellisissakin tilanteissa. Vanhempia kannustetaan vierailemaan Yksikössämme aina kuin heillä on siihen mahdollisuus. Lapsilla mutta myös heidän läheisillään on käytössään yksikön moniammatillinen työryhmä ja heidän ammattitaitonsa. Omaohjaajan tehtävänä on luoda lapseen luottamuksellinen suhde ja toimia lapsen äänenä tarvittaessa.

Yksikkömme sairaanhoitaja vastaa lääkehoidosta sekä hoitotyöstä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Yksikkömme 4 työntekijällä on Nepsy valmentajan koulutus, yhdellä perhetyön ja yhdellä päihdetyön koulutus.

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

Omaohjaajat vastaavat lapsen harrastustoiminnasta. Ompussa on mahdollisuus harrastaa oman harrastuksen lisäksi ohjaajien kanssa normaalia sisä- ja ulkoliikuntaa. Lasten kanssa käydään uimassa ja retkillä. Ohjaajilla on erilaisia osaamisia, joita hyödynämme kasvatustyössä. Lasta kuullaan ja hänen toiveensa otetaan huomioon ja lapsi pääsee kertomaan toiveistaan mm. jokaviikkoisessa lastenkokouksessa. Viikoittain, keskiviikkoisin on Ompun yhteinen tekeminen, jolloin ohjaajat ja nuoret liikkuvat yhdessä ulkona tai sisällä, kokailevat, pelailevat tms.

Lasta kannustetaan harrastamaan. Jos lapsi ei ole vielä halukas eikä kykenevä sitoutumaan säännölliseen harrastustoimintaan, silloin hänellä on mahdollisuus tutustua eri lajeihin yhdessä ohjaajien kanssa. Tilannetta ja kehitystä seurataan kuukausiraportin avulla.

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan yhteisistä tavoitteista harrastustoimintaan liittyen, tavoitteita seurataan päivittäisen Nappula-raportoinnin ja kuukausiraportin avulla. Lapsen kanssa keskustellaan ja hänen mielipiteensä kuullaan ja otetaan huomioon. Harrastaminen Ompussa ei ole pakonomaista ja aikuislähtöistä, vaan kannustavaa ja mukavaa yhdessä tekemistä.

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

Lapsen alkuvaiheen sopeutumista Attendo kotiimme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin lapsen toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään lapsesta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä kasvatustyössä.

Nappulan toimintakykymittari toimii lisäksi työn arvioinnin sekä tavoitteiden ohjausvälineenä. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin yhdessä hoitotahon kanssa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin lapsen toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua jossakin määrin kaikkien lasten tilanteeseen sekä heillä tulee olla riittävät tiedot kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

Yksi tärkeä lapsen hyvän ja omannäköisen elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika lapselle viikoittain.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ravinnolla on suuri merkitys lapsen hyvinvointiin ja käyttäytymiseen. Viikoittaisen ruokalistan avulla pyritään turvaamaan monipuolinen ja terveellinen ravinnon saanti. Ompussa on tarjolla viisi ateriaa päivässä. Huomioimme erityisruokavaliot ruokalistojen suunnittelussa ja tarjoamme kala- ja kasvisruokia. Ruoan monipuolisuudesta vastaavat ohjaajat ja kauppatilauksesta Marko Meronen 0503599433.

Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Yksikön ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

13.7.2024

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Lapsen ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Lapsia kuunnellaan ruokalistojen suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruokalistalla huomioidaan lasten makumieltymykset ja myös jokaisen lapsen yksilölliset ja lääketieteelliset tarpeet sekä uskonnolliset ja eettiset makutottumukset ja juhlapäivät, jolloin voimme luoda ja ylläpitää perinteitä.

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan?

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

Yksikkömmen puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty:

Yksikössä on sairaanhoitaja, joka vastaa terveydenhuollosta. Käsihygieniasta sekä jokaisen omasta kokonaisvaltaisesta hygieniasta pidetään huolta. Omaohjaajat käyvät kahden kesken keskustelua oman nuoren kanssa, jos huomataan, että hygienianhoito ei ole hallinnassa. Yhdessä lapsen kanssa sovitaan toimintamallit millaista apua ja tukea me aikuiset pystymme tilanteeseen antamaan.

Infektioiden ja sairauksien leviäminen estetään siten, että käsihygieniaa tehostetaan ja lasta hoidetaan ohjaajien toimesta omaan huoneeseen esim. vatsa- ja kuumetaudin aikana.

Sairaanhoitaja huolehtii, että yksikössä on lasten tarvittavia lääkkeitä aina saatavilla.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lapset siivoavat huoneitaan ikätaso huomioiden yhdessä ohjaajien kanssa. Tarvittaessa siivousta tehostetaan mikäli viikoittainen siivous ei riitä

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Ompuun on suunniteltu siivouslista ja jokaiselle päivälle on oma siivoustehtävä. Lisäksi jokaisen kuukauden ensimmäisellä viikolla siivotaan sellaisia alueita, joita ei tarvitse siivota päivittäin

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkikone on kaikkien lasten ja aikuisten käytettävissä. Pyykkiä pestään tarpeen mukaan

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

Kodin siivouksesta huolehtivat kodin työntekijät yhdessä lasten kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme lasten tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna yksikkömmen viranomaiskansiossa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Susanna Olin 0503599433

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla yksikkömmen 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

Yksikköömme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Nastolan sote-keskus.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellinen sairaanhoito on järjestetty Päijät-Hämeen keskussairaalan Akuutissa.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Tiedotetaan kasvatusjohtajaa 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?

Lasten terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausi-rytmi, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena lasten elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu.

Maksusitoumukset siirretään sovitusti ja ajan kanssa Lahden alueelle. Sijoituksen alussa kuljetamme lasta oman kunnan alueelle. Sairaanhoitaja opastaa henkilökuntaa tarvittaessa sairauksien hoidossa, tavoitteet asetetaan lääkärikäynneillä yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. Säännöllisen lääkityksen ja / tai ruokavalion toteutumisesta vastaa sairaanhoitaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Susanna Olin

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Jokainen Attendon yksikkö laatii työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Yksikköömme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössämme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm.

lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikkömme kasvatusjohtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. 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.

Toimistossa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10.02.2025

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Susanna Olin

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa lukollisessa toimistossa

Monialainen yhteistyö

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

Yhteyttä pidetään kaikkiin lapsen hyvinvoinnin kannalta oleellisiin tahoihin yhdessä sovituissa määrin. Tarvittaviin tapaamisiin lapsi voi mennä yhdessä aikuisen kanssa mikäli näin toivoo. Tässä huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä palaveriteita.

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Attendo kodissamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme kasvatusjohtajaa, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta

vaativista kohteista. Työsuojeluvaltuutettu on Mika Räihä, mika.raiha@attendo.fi, 0417095391
työsuojelupäällikkö Katja Hänninen, katja.hanninen2@attendo.fi, 041 7309004
lääkehoidosta vastaava Susanna Olin, susanna.olin@attendo.fi, 0503599433
laatukoordinaattori Marianna Wieckowska, marianna.wieckowska@attendo.fi, 0503599433
Ompun turvallisuuskävelyistä, poistumisharjoituksista ja palo- ja pelastussuunnitelman päivityksestä vastaa Marko Meronen, marko.meronen@attendo.fi, 0503599433
aluepäällikkö Sari Leskinen, sari.leskinen@attendo.fi 0413148909
liiketoimintajohtaja Teemu Peltomäki, teemu.peltomaki@attendo.fi, 0444944491

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 14.07.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 04.04.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 22.03.2024

Palotarkastus on toteutunut: 06.08.2024

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

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

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

Esimerkkiteksti:

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 1,0
- Yksikön kasvatusjohtaja on Katja Hänninen, joka on koulutukseltaan sosionomi YAMK
- Yksikössämme on 7 asiakaspaikkaa

Henkilöstö:

7 vakituisessa työsuhteessa olevaa ohjaajaa joista 1 mies ja 6 naista.

2 Sosionomi YAMK

1 Sairaanhoidtaja

1 Sosionomi AMK

3 Lähihoitajaa

Lisäksi yksikössämme on aika ajoin opiskelijoita sekä tuntityöntekijöitä

Arkisin työntekijöitä:

- Kasvatusjohtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Kaksi ohjaajaa ajalla 9-21/13-22
- Yksi yövuorolainen 20.30/18.30-9.30

Viikonloppuisin työntekijöitä:

Viikonlopun työntekijöiden määrä on riippuvainen paikalla olevien lasten määrästä. Yleensä 1-2. Työaika on tällöin 9-21/9-19

Yksi yövuorolainen 18.30/20.30-9.30

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Yksikköemme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat yksikköemme tukena äkillisesti muuttuvissa henkilöstötilanteissa, ja helpottavat sijaisten saantia tarpeen vaatiessa. Attendo Omalaiset käyvät läpi Attendon perehdytyksen ja suorittavat lääkeluvat.

Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun yksikön esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Arjen vastaavan ja yksikön kasvatusjohtajan välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Yksikön kasvatusjohtajan tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä kasvatusjohtaja saa tukea yksikön resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytinnin 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.

Haastattelutilanteessa varmistetaan että henkilön kielitaito on riittävä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikköemme kasvatusjohtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [yksikön kasvatusjohtajan 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 edellyttämme 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 yksikkömme kasvatusjohtaja. Tarvittaessa kasvatusjohtaja voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Perehdytys on monimuotoinen ja koostuu verkko-oppimisympäristössä Valossa (valo.attendo.fi) suoritettavista yleisistä materiaaleista sekä käytännön perehdytyksestä yksikössämme.

Yksikkömme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta Yksikössämme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja kasvatusjohtaja 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 kasvatusjohtajan toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Yksikössämme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, yksikkömme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön kasvatusjohtaja 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?

Kasvatusjohtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työsopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnit ja luvat

Terveysturvallisuusviranomaisen 8.4.2025
tarkastus

Työsuojeluviranomaisen 22.5.2022
tarkastus

Työpaikkaselvitys 15.03.2022

Tilojen käyttöönottotarkastus 9.12.2004

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Alakerta; sauna- ja suihkutilat sekä WC.

Keskikerros: 7 tilavaa lastenhuonetta, WC ja aulatila, joka toimii yleisenä oleskelu- ja vaatteidensäilytys tilana. Yläkerta: 2 aikuisten lukollista toimistohuonetta. Olohuone, harrastuhuone, keittiö, kodinhoitohuoneet ja parveke.

Keittiön ja kodinhoitotilojen remontti toteutui 2020–2021.

Omaohjaajat keskustelevat yhdessä lapsen kanssa oman huoneen sisustamisesta ja viihtyvyydestä. Tarvittaessa omainen voi yöpyä lapsen huoneessa. Huonetta ei käytetä lapsen poissa ollessa muuhun tarkoitukseen.

Attendo kotimme toimii kaksikerroksissa puutalossa. Attendo kodissamme on yhteensä 7 asiakashuonetta, jotka sijaitsevat talon sisääntulokerroksessa. Kaikilla lapsilla on omat huoneet, jotka he saavat sisustaa mieleisekseen yhdessä omaohjaajan kanssa. Yhteiset tilat sijaitsevat talon toisessa kerroksessa ja ne ovat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Yksikössämme on oma terassi ja yhteinen sauna. Yksikkömme ulko-ovet ovat ulkopuolelta lukittuina ympäri vuorokauden. Lapsilla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Ompu sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Yksikkömme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Hämeen huoltoteam Oy/Coor, 0405570035.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, tallentavat valvontakamerat ulkoalueella sisäänkäynteihin ja parkkipaikalle. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa lasten tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuna ulkoapain. Ulko-oven vieressä on soittokello.

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

Asiakkaila ei ole vastaavia laitteita käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka vastaa on terveydenhoitoon liittyvistä asioista ja laitteiden käytöstä sekä tarvittaessa kouluttaa henkilökuntaa mm. verenpaineen, verensokerin mittaukseen ja muihin lääkinnällisiin laitteisiin liittyen.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Susanna Olin, Nastolan yksikkö. p.050–3599433.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Attendo kodissamme on käytössä sähköinen Nappula-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Työntekijän on myös suoritettava Valosta tarvittavat kurssit liittyen laadukkaaseen kirjaukseen ja kirjaamiseen liittyvät ohjeet löytyvät yksiköstä..

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Attendo kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti ajassa.

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

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

Attendo kodissa on käsitelty tietoturvaan liittyvät muutokset sekä lainsäädäntöön liittyvät asiat työyhteisö-palaverissa. Koko henkilöstö on käynyt Attendon sisäisen GDPR-koulutuksen ja perehtynyt tietoturva-asioihin Valo-verkkoympäristössä. Ompussa on käytössä Nappula ohjelmisto, josta vastaa Necora Systems Oy. Asiakkaisiin liittyvä tieto kirjataan ainoastaan Nappulaan. Asiakkaisiin liittyvät paperit ja sopimukset säilytetään lukitussa tilassa, lukitussa kaapissa. Jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat pääsääntöisesti lapsensa asioiden hoidosta, tällä pyritään myös huolehtimaan tietosuojasta.

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi 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 yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

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. Yksikköemme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Nuoren osallisuuden lisääminen omissa asioissaan	Yhteistyö läheisverkoston kanssa joka viikko	Uusien työntekijöiden parempi perehdytys Ompun arkeen, työnjaon tasapuolisuus, tyhy-päivät toukokuussa ja joulukuussa
TOIMENPITEET	Omaohjaaja-ajat, lastenkokoukset	Säännölliset puhelut ja tapaamiset	Perehdytykseen nimetään aina vastuuhenkilö, työnjako omaohjaajien kesken ja päiväraportilla
AIKATAULU	jatkuva	jatkuva	kevät 2025
VASTUUTUS	koko työryhmä	koko työryhmä	koko työryhmä
VÄLIARVIOINTI	kesäkuu ja lokakuu	kesäkuu ja lokakuu	kesäkuu ja lokakuu
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	tammikuu	tammikuu	tammikuu

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Lääkehoidon riskit	Väkivallan uhka	Katoaminen, karkaaminen
T	1	2	3
S	2	3	2
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ja perehdytys	Ajantasaiset turvallisuusohjeet, koulutukset, hälytysjärjestelmä ja resurssointi	Aktiivinen etsintä vuorossa, tiedottaminen, yhteistyö viranomaisten kanssa ja kirjaaminen
Aikataulu	jatkuva	jatkuva	jatkuva
Vastuuhenkilö	Katja Hänninen Susanna Olin	Katja Hänninen Susanna Olin	Katja Hänninen Susanna Olin
VÄLIARVIOINTI	Kesä- ja lokakuu	Kesä- ja lokakuu	Kesä- ja lokakuu
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tammikuu	Tammikuu	Tammikuu

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Väkivallan uhka	Yksintyöskentely ja yötyö	
T	Mahdollinen	Mahdollinen	
S	Vakava	Haitallinen	
R	4	3	

Toimenpide ja kustannusarvio	päivitetyt ohjeet, hälytinnappi, varmistussoitto, resurssointi	Toimiva työvuorosuunnittelu, palautumiseen järjestetään riittävästi aikaa	
Aikataulu	Heti	Heti	
Vastuhenkilö	Katja Hänninen	Katja Hänninen	
VÄLIARVIOINTI	Kesä- ja lokakuu	Kesä- ja lokakuu	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tammikuu	Tammikuu	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	40
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	ei riittävästi osallistujia
Sisäinen auditointi		21.3.2024	-
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		kaikki kunnossa	-
Lääkepoikkeamat, kpl		15 kpl, tammi-kesäkuussa 2024	tieto saadaan Nappula-poikkeamista
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat ajantasaisia	tieto saadaan Nappulasta

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	60
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	ei riittävästi osallistujia
Sisäinen auditointi		ei ollut	-

Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		kaikki kunnossa	-
Lääkepoikkeamat, kpl		8 kpl, heinä-joulukuussa 2024	tieto saadaan nappulasta
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	hoito- ja kasvatussuunnitelmat ajantasalla	tieto saadaan nappulasta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

31.3.2025

Allekirjoitus

Katja Hänninen