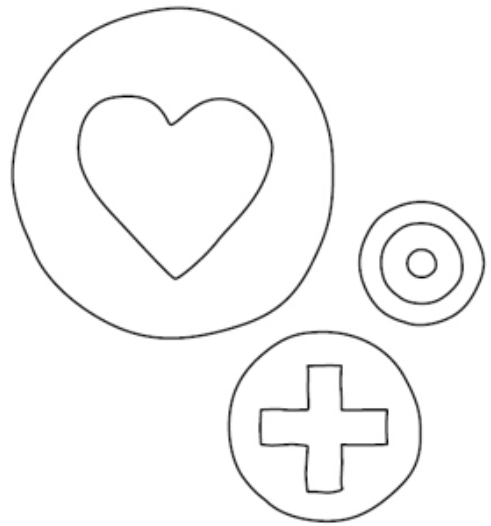




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



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 Lastensuojelupalvelut Oy

Y-tunnus 2208132-3

Hyvinvointialue Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

Kunnan/kuntayhtymän nimi Oulu

Lastensuojeluyksikkö

Nimi Attendo Pekkala

Katuosoite Kangasrouskuntie 42

Postinumero 90650

Postitoimipaikka Oulu

Esihenkilö Veeti Perkkiö

Puhelin 0444940830

Sähköposti veeti.perkkio@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun perustason laitoshoidon, 7 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

31.7.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Apteekkipalvelut Oulun 9. Ruskon apteekki
- Elintarvikkeet: S-kaupat
- Kiinteistöhuolto: Coor service management
- Toimintaterapeutin työpanos: Attendo terapia 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

Omavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työemme tuloksena yksikköemme asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan Yksikössämme oikealla tavalla.

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

Omavalvontasuunnitelmamme laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Kasvatusjohtaja Veeti Perkkiö, puh. 0444940830, veeti.perkkio@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikköemme kuukausipalaverissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikköemme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikköemme omilla nettisivuilla sekä yksikköemme ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

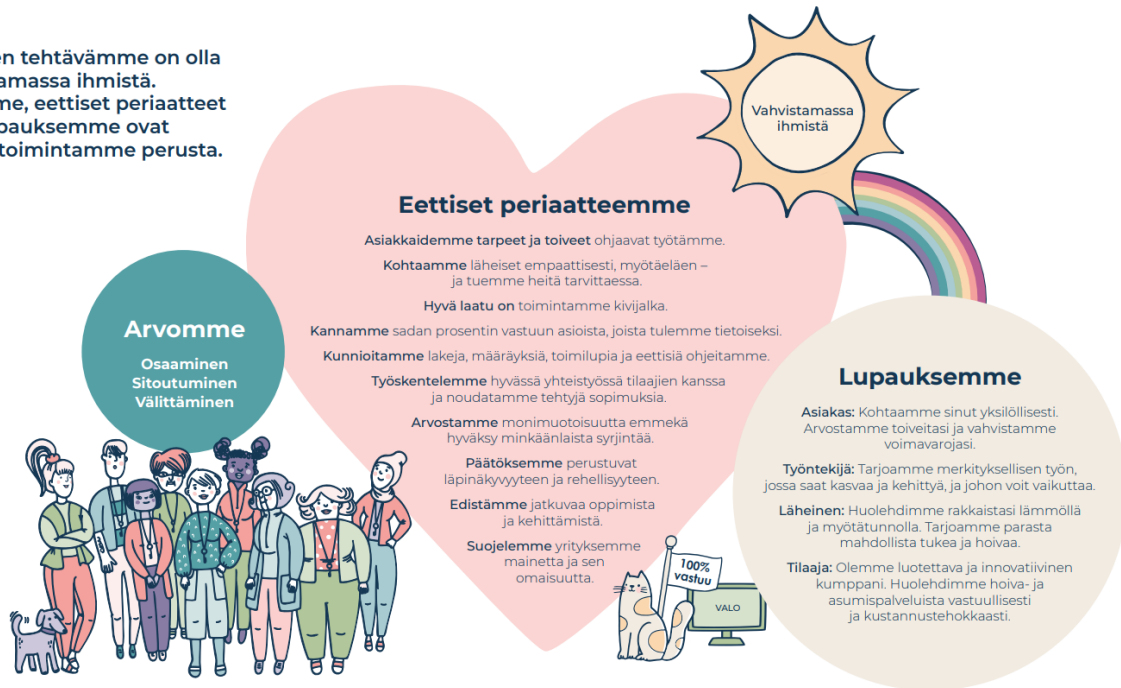
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy 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 periaattemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Palveluja toteutamme lastensuojelulain (417/2007) säännösten mukaisesti. Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia ja tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Palveluja toteutetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran lastensuojelun ympärivuorokautiseen hoitoon ja kasvatukseen liittyvän ohjeistuksen mukaisesti. Palvelua toteutetaan lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on lisäksi selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla.

Palvelun ja palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden palvelun asettamat vaatimukset, joita palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan. Palvelun toteuttamista ohjaavat keskeiset säännökset on lueteltu alla:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- YK:n Yleissopimus lapsen oikeuksista
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (1329/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)
- Tietosuoja-asetus (1050/2018)

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Arkistolaki (831/1994)

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Pekkala tarjoaa kodin seitsemälle lapselle. palvelutasoltaan Pekkala on perustason lastensuojeluyksikkö.

Pekkalassa lapsille tarjotaan turvallinen, välittävä ja tervettä kasvua tukeva, kodinomainen kasvuympäristö, missä lapsi voi kokea olevansa hyväksytty.

Attendo Pekkalan asiakasryhmä on 12–17-vuotiaat ympärivuorokautista huolenpitoa tarvitsevat lapset. Työntekijöiltä löytyy laajasti kokemusta sijaishuollosta sekä neuropsykiatrisesti ja psyykkisesti oireilevien lasten ja nuorten kanssa toimimisesta. Henkilökuntaa myös jatkokoulutetaan neuropsykiatrisesti oireilevien lasten kanssa toimimiseen. Sijaishuoltoa tuotetaan lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on hänen itsensä kokema hyvä elämänlaatu ja kuntoutuminen niin, että paluu omaan perheeseen tai muuhun lähiyhteisöön mahdollistuu.

Lapselle laaditaan sijoituksen alkupuolella lastensuojelun asiakassuunnitelmaan pohjaava henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka ohjaa työskentelyä sijoituksen ajan. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään tarvittaessa sekä aina asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa lapsen ja hänen verkostonsa kanssa sovitut tavoitteet pilkotaan pienemmiksi, arjessa toteutettaviksi tavoitteiksi. Omaohjaajat huolehtivat tavoitteet työryhmän tietoon, ja niiden toteutumista seurataan lapsen kanssa käytävien keskustelujen, päivittäisraporttien sekä työryhmäkokousten yhteydessä. Lasten toimintakykyä arvioidaan ja seurataan Nappulan toimintakykymittarin avulla. Omaohjaajat täyttävät mittarin yhdessä lapsen sekä hänen huoltajiensa kanssa.

Pekkalassa on viikoittainen yhteisen tekemisen ilta. Lapset päättävät yhdessä ohjaajien kanssa yhteisen tekemisen viikoittaisen asukaskokouksen yhteydessä. Asukaskokouksessa käydään läpi myös muita kulloinkin ajankohtaisia asioita yhdessä lasten kanssa.

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Lapsen hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin vahvistaminen
- Toimiva yhteistyö lasten, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Toimintaamme 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.

Attendo Pekkalan toimintaa ohjaavia periaatteita:

Asiakaslähtöisyys

Työskentely Pekkalassa on asiakaslähtöistä. Huomiomme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja järjestämme sijaishuollon niiden mukaisesti. Lapsi ja mahdollisuuksien mukaan hänen lähiverkostonsa otetaan mukaan sijaishuollon yksilölliseen suunnitteluun. Jokaista lasta kunnioitetaan yksilönä.

Ammatillisuus

Toimintaamme ohjaavat lainsäädännön ohella sosiaalialan yleiset ammattieettiset ohjeistukset sekä Attendon eettiset periaatteet. Seuraamme aktiivisesti yhteiskunnallista keskustelua ja huomioimme yhteiskunnalliset ilmiöt toiminnassamme. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti ammatillista osaamista tukevia koulutuksia.

Asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus

Pekkalassa panostetaan avoimeen vuorovaikutukseen lasten ja aikuisten välillä. Käymme säännöllisesti keskusteluja lasten kanssa heidän asioistaan ja etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin.

Turvallisuus

Meille on tärkeää, että jokainen voi kokea olonsa Pekkalassa turvalliseksi. Tuemme lapsia rakentavaan tunteiden purkuun. Turvallisuuskulttuuria ylläpidetään muun muassa koulutuksin ja keskusteluin. Asiakasvalinnassa pyritään huomiomaan myös turvallisuusnäkökulma.

Voimavarakeskeisyys

Pyrimme vahvistamaan lapsen itsetuntoa ja omaa toimijuutta. Vahvistamme asioita, jotka lapsen elämässä ovat hyviä ja toimivia. Etenemme työskentelyssä yksilöllisesti lapsen tahdissa.

Yhteistyö

Työskentelemme yhdessä perheen kanssa asiakassuunnitelmassa sovitun laajuuden mukaisesti ja ajattelemme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa sijaishuollon vaikuttavuutta. Perheen kanssa työskennellään ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan.

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 kasvatusjohtajan 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.

Yksikössämme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet Asko-keskusteluja kolme kertaa vuoden 2024 aikana. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita : Asiakaskokemuksen vahvistaminen, läheisten kanssa tehtävän yhteistyön parantaminen sekä kodinomaisen ilmapiirin luominen.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään 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: 28.01.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 26.03.2025

Asiakasturvallisuuden kannalta kodin toiminnan keskeiset riskit sekä niiden ehkäisy- ja hallintakeinot

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Yllättävät, äkilliset poissaolot, Perekdytyksen puutteet. Henkilökunnan riittävyys pyritään varmistamaan tuntityöntekijöillä, kiertävän hoitajan työpanoksella sekä tarvittaessa työaikajärjestelyillä. Lastensuojelussa on päivystävä johtaja tavoitettavissa 24/7 konsultaatiota varten.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehuone vaatii helleaikaan jäädyttämistä erillisellä jäädyttimellä.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

vuosittain uusittava GDPR-koulutus on pakollinen kaikille työntekijöille.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoitus: muuttuvissa tilanteissa voi tulla tarve tilapäiselle lisähenkilöstölle. Riskiä pienennetään sijaisjärjestelyillä.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Liikkumisen turvallisuus: Kompastumisen riskiä pienennetään siivouksella ja laittamalla tavarat paikoilleen. Poistumistiet pidettävä esteettöminä.

Paloturvallisuus: Ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja palontorjuntavälineet

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Tieto ei kulje eri vuorojen välillä: yhtenäiset viestintäkäytännöt, työnjako, kattavat kirjaukset ja suulliset raportit. Hoito- ja kasvatussuunnitelmien ajantasaisuus ja niistä tiedottaminen työryhmälle.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Keittiössä riski palovammoille: Ehkäistään laitteiden huolellisella käytöllä sekä tarvittavilla suojarusteilla.

Fyysiset vaarat:

Märät lattiat: Lattiat voivat märkänä olla liukkaat. Liukastumisriskiä ehkäistään pitämällä lattiat kuivana ja käyttämällä asianmukaisia, ei tasapohjaisia jalkineita.

Talvella liukkaus pihalla: Seurataan kiinteistöhuollon toimintaa liukkaudentorjunnan suhteen. Tarvittaessa suoritetaan akuutti liukkaudentorjunta itse ja reklamoidaan kiinteistöhuoltoa.

Infektioriskit:

Infektioriski aina olemassa ihmisten kanssa toimiessa. Ehkäistään asiakkaiden valistamisella, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimalla sekä pintojen puhdistamisella ja desinfioinnilla.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely voi johtaa ruokamyrkytyksiin: huolehditaan keittiöhygieniasta omavalvontasuunnitelman mukaisesti, säilytyslämpötilojen tarkkailu, seurataan ja valistetaan asukkaiden keittiötyöskentelyä.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden säilytys: Säilytetään lukkojen takana, luetaan käyttöturvatiedotteet ennen käyttöä. Käytetään asianmukaisia suojavarusteita.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilötietojen käsittely: vuosittainen GDPR ja vaitiolositoumus pakollisia kaikille. Asiakastiedot kirjataan ainoastaan Nappulaan. Huomiodaan asiakasasioista keskustellessa yksityisyyden suoja eikä puhuta niistä silloin, kun on riski että joku ei asianosainen kuulee.

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

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

Asiakkaiden ja läheisten tapa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä niiden käsittely

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.

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Jokainen yksikkömme 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. Poikkeamat kirjataan myös Nappulan viestivihkoon Poikkeama-otsikon alle. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta.
- 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. 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 syntyminen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme yksikkömme kuukausipalaverimuistioon. Yksikkömme kasvatusjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme yksikkömme kuukausipalavereissa
- 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 työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain yksikkömme toimintakertomuksessa

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

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 yksikkömme toimintaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista päivittäisraporttien yhteydessä, viikko- ja kuukausipalaverien yhteydessä sekä asiakastietojärjestelmän viestivihon välityksellä. Asiakaskohtaisista muutoksista tehdään merkintä asiakkaan Nappula-kirjauksiin.

Yhteistyötahoja informoidaan tarpeellisissa määrin heidän kanssaan sovitun mukaisesti. Vakavista poikkeamista informoidaan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää välittömästi. Lapsen huoltajia informoidaan myös välittömästi, ellei yhteydenpidosta ole muuta sovittu.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Lapsen muutettua yksikköömme omaohjaaja tai vuorossa oleva ohjaaja tekee alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän 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, vahvuuksiaan ja tilanteen kehittymistä 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 yleensä lapsen omaohjaaja sekä kasvatusjohtaja. 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 tarpeellisuus yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempien kanssa. Heti tulovaiheessa tilataan tulotarkastusaika, tulotarkastus tehdään kaikille yksikköömme sijoitettaville lapsille. Tulotarkastus toteutetaan tilanteen mukaan koulu/opiskelijaterveydenhuollossa tai lapsen omassa hyvinvointikeskuksessa. Oulun alueen ulkopuolelta muuttavien terveydenhuollon asiakkuudet ohjataan oletusarvoisesti Kontinkankaan hyvinvointikeskukseen.

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 tärkeät 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. 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 yksikköemme 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 yksikköemme henkilökunnasta. Lapsille annetaan aina sosiaalityöntekijän yhteystiedot, mikäli hänellä ei ole jo niitä.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen kirjallisen asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen 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 yhteenvetoon 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 vastaavat omaohjaajat. Yksikön kasvatusjohtaja koordinoi Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista. 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 itsekin 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 kasvatustohtajan 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.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteuttamissuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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 tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestivihkoa 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.

Yksikössä huomioidaan lapsen ikä- ja kehitystaso. Jokaisen lapsen tavoitteet määritellään yksilöllisesti ja kasvatuksessa huomioidaan yksilölliset erot. Yksikön päivärytmi eroaa hieman ikätasosta riippuen. Myös lasten erilaiset kulttuuritavat ja vakaumukset huomioidaan, ja kasvatustyö toteutetaan niitä kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin

Työyhteisössä kunnioitetaan lasten itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee lapsen mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti oman elämän ratkaisuihin. Yksikön johtaja näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstöä asiakaslähtöiseen toimintaan. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan lasta tämän itsemääräämisoikeutta vahingoittaen tai muuten epäasiallisesti, otetaan Attendon menettelyohjeen mukaisen prosessin piiriin. Mikäli työntekijät havaitsevat puutteita työyhteisön tavassa toimia lapsia kunnioittaen, ovat he velvollisia raportoimaan havaitsemistaan puutteista.

Kaiken toiminnan lähtökohtana on lapsen arvostaminen ja kunnioittaminen. Lapsen yksilölliset tarpeet, kuten ruokavalio ja sosiaalisen kuormituksen sietokyky otetaan arjessa huomioon yksikön toiminnan mahdollistamissa rajoissa.

Pekkalassa tuetaan lapsia osallisuuteen ja toimintaa ohjaa voimavarakeskeinen ajattelu. Lapsille annetaan mahdollisuus vaikuttaa yksikön arkeen sekä muihin heitä koskeviin asioihin ikätason mukaisesti. Lapsia kannustetaan kertomaan mielipiteitään ohjaajille sekä viikoittain järjestettävässä yksikköpalaverissa. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään kokonaisvaltaista hyvinvointia ja yhteiskunnallista osallisuutta tukeva harrastus. Lapsilla on mahdollisuus pyytää kavereitaan ja läheisiään käymään Pekkalassa ja lasta tuetaan hänen hyvinvointiaan tukevien ihmissuhteiden ylläpidossa. Pekkalassa panostetaan lasten päivittäiseen kohtaamiseen. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään oman näköinen, yhteiskunnallista osallisuutta tukeva

harrastus.

Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistetään hänen voimavarojaan tunnistamalla ja vahvistamalla. Lapsia kannustetaan etsimään omia vahvuuksiaan. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät periaatteet perustuvat lastensuojelulakiin sekä lapsen perusoikeuksiin. Käytämme rajoitustoimenpiteitä harkiten tilanteissa, joissa lapsi vaarantaa itsensä tai ympäristönsä. Rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijainen vaihtoehto, Pekkalassa asiat pyritään aina ensisijaisesti ratkomaan kevyemmin keinoin. Lasten kanssa käydään avointa dialogia ja pyritään löytämään keinot, joilla juuri kyseinen lapsi kykenee parhaiten käsittelemään asioitaan.

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 palavereissa ja työnohjauksessa. Tarvittaessa sovitaan yhteisiä toimintamalleja. Intrassa on tarkempi ohjeistus lapsen itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä ja delegointisäännöstä.

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

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen

Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuun 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 §)
- kiinnipitäminen (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

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

Hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu yhdessä lasten kanssa ja se päivitetään vähintään vuosittain. Yksikön ohjaaja on käynyt lasten kanssa keskusteluja hyvästä kohtelusta ja kirjannut ne suunnitelmaan. Lisäksi lasten kanssa on laadittu hyvän kohtelun posterit, jotka on nähtävillä yksikön ruokailutilan seinällä sekä hyvän kohtelun suunnitelman liitteenä.

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 läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai muualla yksikön arjessa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Saatua palautteita kirjataan asiakastietojärjestelmään ja saatetaan kasvatustoimintajohdon tietoon. Palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskysely, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Läheisten osalta tyytyväisyyskyselyistä ei ole saatua tuloksia vuoden 2022 jälkeen alhaisen vastaajamäärän vuoksi. Kannustamme läheisiä vastaamaan tyytyväisyyskyselyihin avaamalla niiden tarkoitusta sekä muistuttamalla tekstiviestein ja suullisesti.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 50, 6 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

tyhjä, ei riittävästi vastaajia tuloksen muodostamiseksi.

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 viranomainen 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:

Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukka, puh. 050 395 0339 leena.mammi-laukka@pohde.fi

Yksikön kasvatusjohtaja:

Veeti Perkkiö, puh. 0444940830 veeti.perkkio@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

086690600 (ma-pe klo 9-11)

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikkömme kuukausipalavereissa 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.

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 ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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.

Yksikössämme 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.

Omaohjaajat pitävät vähintään viikoittaiset omaohjaajatuokiot, jossa he käsittelevät omaohjattavansa kanssa hänen elämässään ajankohtaisia asioita. Omaohjaajatyön tukena voi käyttää erinäisiä lapsen tilannetta tukevia materiaaleja, kuten tunnekortteja ja itsenäistymismateriaaleja.

Yksikkömme kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen pää tavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työtä ohjaa terapeutin laitospäivätoiminta 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 kahdella työntekijällä on Nepsy-valmentajan koulutus. Lisäksi yksi on valmistumassa Nepsy-valmentajaksi arviolta kesällä 2025. Yksikössämme työskentelee Attendo terapiapalveluiden toimintaterapeutti 8 tuntia viikossa.

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

Lapsille mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössämme toteutettavaan yhteiseen toimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ruokailutilan ilmoitustaululla. Lapsille järjestetään mielekäästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Yksiköstä on käyty muun muassa pakahuoneessa, elokuvissa sekä erinäisissä luontoaktiviteeteissa. Toiminta suunnitellaan yhdessä lasten kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa lasten toiveet sekä kuntoisuus. Yhteisen toiminnan toteutuksesta, lasten osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Viikoittaisissa nuorten kokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, lapset myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Lapsen alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme 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 palavereissa 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. Yksikössä 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.

Omaohjaajat toteuttavat seurantaan yhdessä lapsen kanssa myös viikoittaisissa omaohjaajakeskusteluissa.

Ravitsemus

Yksikössä tarjotaan kodinomaista ruokaa ja tuetaan terveeseen ateriaritmiin. Lapset voivat kasata itselleen aamiaisen tavanomaisista aamiaistarpeista. Ohjaaja voi myös valmistaa aamupalaa lasten toiveesta. Lapset syövät arkin lounaan ensisijaisesti koulussa, mutta tarvittaessa lounas järjestetään yksikössä. Ohjaajat valmistavat yksikön ateriat ja lapsia pyritään osallistamaan ruuanlaittoon heidän kokonaistilanteensa huomioiden.

Päivällinen tarjotaan klo 16:30 ja iltapala on tarjolla klo 21 alkaen.

Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Kannustamme lapsia ruokailemaan yksikön ruokapöydän ääressä, mutta otamme huomioon yksilölliset rajoitteet.

Yksikön ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

27.9.2024

Lapsen ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisia ravitsemussuosituksia mukaillen. 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

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.

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

Yksikkömme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 28.3.2025

Lapsen kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista lapsen toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Lapset siivoavat huoneensa viikoittain yksilöllisesti sovittuna siivouspäivänä. Ohjaajat auttavat tarvittaessa siivoamisessa nuoren henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Ohjaajat siivoavat yhteiset tilat viikonloppuisin sekä toteuttavat siivoustehtäviä yövuoroissa erillisen siivousohjelman mukaisesti. Lisäksi kaikissa vuoroissa tehdään ylläpitosiivousta aistinvaraisten havaintojen pohjalta.

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Lapset hoitavat pyykkihuoltonsa pääosin itsenäisesti kodinhoitotilassa. Ohjaajat pesevät yksikön pyykkiä.

Yksikkömme siivouksesta huolehtivat yksikön työntekijät yhdessä lasten kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Lapset huolehtivat pääasiassa itse tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Ohjaaja tukee yksilöllisen tarpeen mukaan. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna yksikkömme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

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

Yksikkömme käsienpesupaikat on varusteltu saippualla ja käsipyyhepaperin annostelijalla. Osalla käsienpesupaikoista on saatavilla myös käsidesiä

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai omakustanteisesti yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma hyvinvointikeskus yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan Oulun alueen akuuttivastaanottojen ja virka-ajan ulkopuolella Oulun seudun yhteispäivystyksen kautta. Pääsääntöisesti lapsen mukaan lähtee yksikön ohjaaja, ellei lapsen ja läheisten kanssa muuta sovita.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kasvatusjohtajaa välittömästi. Mahdollisen kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan menehtyneen omaisia sekä aloitetaan kriisityö yksikössä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Oulun seudun kriisi- ja sosiaalipäivystykseen sekä hyödynnetään työterveyshuollon palveluita.

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

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

Tarvittaessa tehdään lääkityksen seurantaan liittyviä mittauksia, kuten verenpaineenmittaukset. Mittaustulokset dokumentoidaan seurantamenetelmänä Nappulaan. Kaikki mittaukset ovat ohjelmoituna viikkokalenteriin työtehtäväksi, tarvittaessa mittauksia tehdään yksilöllisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta arvioi arjessa lapsen lääkityksen vaikuttavuutta ja antaa oman arvionsa tästä hoidosta vastaavalle lääkärille. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnan luettavaksi ja käyttöön. Sairaanhoitaja vastaa lääkehuollosta ja hoitotahojen hankinnasta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Lapsen kanssa yhdessä sekä huoltajia kuullen omaohjaaja arvioi hoito- ja kasvatussuunnitelmassa lääkkeen vaikutuksia.

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Sairaanhoitaja Elisabeth Ontero.

Lääkehoitosuunnitelma

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. Yksikkömme 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.

Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 14.7.2024

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa: Sairaanhoitaja Elisabeth Ontero

Rajattu lääkevarasto

Joditabletit ja lääkehiili

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yksiköstä ollaan tarpeen mukaan yhteydessä lapsen hoitotahoon. Ohjaaja on tarvittaessa lapsen mukana terveydenhuollon käynneillä. Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Mikäli lapsi lähtee sairaalahoitoon, tulostetaan mukaan ajantasainen lääkelista.

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

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.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Vakituisen henkilökunnan ensiapukoulutus käydään peruskurssin laajuisena ja pätevyyttä pidetään yllä vähintään kolmen vuoden välein käytävillä ensiapukoulutuksilla. Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Vakituinen henkilöstö käy alkusammutuskoulutuksen noin kolmen vuoden välein. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista

tiedotamme kasvatusjohtajaa, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Attendon lastensuojelupalveluiden työsuojeluvaltuutettu kuluvalle kaudella on Mika Räihä. mika.raiha@attendo.fi, puh. 0417095391

Yksikössä voi ajoittain vierailla henkilökunnan lemmikkieläimiä. Lemmikin omistaja vastaa siitä, että eläin on soveltuva toimimaan asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Lemmikin omistaja on vastuussa lemmikin käyttäytymisestä sekä mahdollisista sen aiheuttamista vahingoista. Eläimen tulee kyetä käyttäytymään rauhallisesti ja ennakoitavasti myös esimerkiksi aggressiutilanteissa. Lemmikkieläimiä tuodessa huomioidaan mahdolliset allergiat ja eläimiin liittyvä pelko. Eläimen vierailun aikana ja sen jälkeen huomioidaan riittävä hygienia. Vierailun jälkeen yksikön tiloista siivotaan esimerkiksi eläimestä irronneet karvat sekä tehdään muut tarvittavat siivoustoimet. Eläimiä ei päästetä yksikön keittiöön.

Yksikössä asuu parta-agama, jonka hyvinvoinnista ohjaajat ovat vastuussa. Yksikkö vastaa mahdollisista parta-agaman aiheuttamista vahingoista.

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: 04.04.2025

Poistumisharjoitus on tehty: 10/2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 04.12.2024

Palotarkastus on toteutunut: 28.09.2023

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.

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

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

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 1 työntekijä yhtä asiakaspaikkaa kohden.
- Yksikön kasvatusjohtaja on Veeti Perkkiö, joka on koulutukseltaan sosionomi amk.
- Yksikössämme on 7 asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 sairaanhoitaja
- 5 sosionomia
- 1 lähihoitaja
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia
- toimintaterapeutti 8h/viikko

Lisäksi yksikössämme voi suorittaa ammattiharjoitteluaan opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkinen työntekijöitä tyypillisesti:

- Kasvatusjohtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Ohjaaja klo 7–15 (välitön hoitotyö)

- Ohjaaja klo 8-16 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- ohjaaja klo 14–22 (välitön hoitotyö)
- ohjaaja klo 21–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä tyypillisesti:

- Ohjaaja klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 14–22:30 (välitön hoitotyö)
- ohjaaja klo 21–7.15 (välitön hoitotyö)

Tässä esitetty vuororakenne ei ole sitova, vaan voi vaihdella jonkin verran yksikön toiminnan ja työntekijöiden mieltymysten mukaan. Työntekijöillä on halutessaan mahdollisuus tehdä myös paikallisella sopimuksella 12-15 tuntisia vuoroja. Tällöin yksi työntekijä voi tehdä esimerkiksi vuoron klo 9-21, jolloin työntekijä korvaa tavanomaisen 8-16 sekä 13-21 työvuorot.

Kaikilla vakituksilla ohjaajilla ja usein työskentelevillä sijaisilla on voimassa olevat lääkeluvat. Mikäli johonkin vuoroon ei saada lääkeluvallista ohjaajaa, hoitaa lääkeluvallinen työntekijä lääkehoidon.

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 sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää 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.

Sijaisjärjestelyistä vastaa virka-aikana yksikön kasvatusjohtaja. Sijaisten hankinta virka-ajan ulkopuolella 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.

Yksikössämme työskentelee riittävä hallinnon henkilö. Kasvatusjohtajan lisäksi yksikössä on arkivastaava, joka hoitaa erikseen määritettyjä hallinnollisia tehtäviä sekä sijaistaa kasvatusjohtajaa tämän poissa ollessa. Varmistamme vastuuhenkilöiden 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 rekrytoinnin 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 edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §). Sääntely koskee niitä kodilla tehtäviä tehtäviä, joihin olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikköemme 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.

Yksikköemme 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.

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 Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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, yksikköemme 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.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnit ja luvat

Terveysturvallisuusviranomaisen tarkastus 14.04.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 19.01.2024

Työpaikkaselvitys 1.11.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 2019

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

Yksikkömme toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Rakennus on valmistunut vuonna 2004. Sisustuksesta on pyritty tekemään mahdollisimman kodinomainen. Yksikössämme on yhteensä 7 asiakashuonetta. Huoneiden koko on n 12m². Kaikilla lapsilla on omat huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Lasten käytössä on 3 suihkullista wc-tilaa, joista yhden yhteydessä on myös sauna. Yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 80 m². Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Kaikki yksikkömme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Yksikkömme ulko-ovet ovat ulkoapäin lukittuina ympäri vuorokauden. Lapsilla saa käydä vieraita klo 8-20, tämän aikahaarukan ulkopuolelle kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Kaikki vierailut tulee myös tuoda henkilökunnan tietoon ennen vierailun alkamista. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumityöt). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja valaistus Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on kesäaikaan trampoliini, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yksikkömme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Yksikkömme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor, jonka yhteystiedot löytyvät henkilökunnan ilmoitustaululta.

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä sekä sprinklerit, Lääkehuoneessa on manuaalinen kulunvalvonta. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuna ulkoa sisälle, mutta eivät sisältä ulos. Ovet aukeavat henkilökunnan avaimilla. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksikön vierailulle tulevia varten. Henkilökunnan käytössä on mahdollisia vaaratilanteita varten vartijan kutsunappi.

Asiakkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Kaikilla lapsilla on käytössään älypuhelin netti-, puhe ja viestiyhteydellä, jolla voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä ohjaajiin. Asiakkaiden toimintakyky takaa lähtökohtaisesti mahdollisuuden myös suulliseen kommunikaatioon ja itsenäiseen liikkumiseen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvalaitteiden ylläpidosta vastaa kasvatusjohtaja Veeti Perkkiö 0444940830

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](#).

Yksikössämme käytetään lasten hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpainemittarit ja kuumemittarit. Lasten omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa lapsen apuvälinetarpeen ja on tarvittaessa yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme lapselle käyttöön tarpeelliset

apuvälineet. Yksikkömme työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön laitteet kalibroidaan, huolletaan ja uusitaan valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät 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

Sairaanhoitaja Elisabeth Ontero

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täyttyminen 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 tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi 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

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

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

Yksikkömme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkahoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Asiakastietojen käsittely

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.

Yksikkömme tietosuojaseloste on nähtävillä Attendon verkkosivuilla. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ohjaajia opetetaan valitsemaan kirjaamispaikka siten, ettei tietosuoja pääse vaarantumaan. Kirjaaminen hoidetaan ensisijaisesti toimistotilassa. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 01.04.2025

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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 terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle

- tietojärjestelmän tietoturvaluustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko 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. Yksikkömme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Pidetään asiakaskokemus edelleen hyvänä. Vahvistetaan työskentelyn suunnitelmallisuutta.	Läheiskokemuksesta ei ole saatu tuloksia tyytyväisyyskyselyissä viime vuosina. Tavoitteena saada tulokset huhtikuun läheistyytyväisyyskyselyissä ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimia.	Henkilöstökokemuksen pitäminen hyvänä
TOIMENPITEET	Säännöllinen omaohjaajatyö. Vahvistetaan työn rakenteellisuutta ja otetaan työtä ohjaavat suunnitelmat (asiakassuunnitelma ja hoito- ja kasvatussuunnitelma) kiinteämmin osaksi arkea ja huolehditaan niiden ajantasaisuudesta.	Muistutetaan ja kannustetaan läheisiä vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn riittävänä vastausmäärän saamiseksi.	Työntekijöiden tarpeet huomioiva työvuorosuunnittelu, työskentelyn ohjaaminen, esihenkilötyö, tyhytoiminta, työn rakenteiden kehittäminen.
AIKATAULU	jatkuvasti	huhtikuu 2025	jatkuvaa toimintaa
VASTUUTUS	Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien ajantasaisuudesta sekä	Jokainen työntekijä on velvollinen omalta osaltaan varmistamaan hyvän läheiskokemuksen.	Vastuu omien työtehtävien hoitamisesta jokaisella työntekijällä.

	niiden jalkauttamisesta arkeen. Kasvatusjohtaja koordinoi.	Kasvatusjohtaja koordinoi.	Kokonaisvastuu henkilöstöjohtamisesta kasvatusjohtajalla.
VÄLIARVIOINTI	Vuosikvartaaleittain (kesäkuu, syyskuu, joulukuu) -Vuoden 2025 alkaa useita uusia asiakkuuksia . Asiakkuuden alkuvaiheessa on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota turvallisuuden tunteen luomiseen.	Vuosikvartaaleittain (kesäkuu, syyskuu, joulukuu)	Vuosikvartaaleittain (kesäkuu, syyskuu, joulukuu)
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit	Ravitsemukseen liittyvät riskit	Asiakkaan karkaaminen /katoaminen
T	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	2=haitalliset	vähäiset	haitalliset
R	3=kohtalainen	2=vähäinen	2=vähäinen
Toimenpide ja kustannusarvio	Pyritään saamaan mahdollisimman kattavat esitiedot tulevista asiakkaista ja valmistellaan asiakkuuden aloitus mahdollisimman huolellisesti	Kaikki asiakkaat eivät välttämättä itse ohjautu ruokailemaan. Aliravitsemuksen riski on joidenkin asiakkaiden kohdalla olemassa. Osa asiakkaista tarvitsee	Asukkaan omatoiminen karkaaminen/katoaminen mahdollista, mutta riskien arviointihetkellä huoli ei ole akuutti. Toimintamallit tällaisiin tilanteisiin kuitenkin tulee pitää ajan tasalla.

		vahvaa ohjausta terveellisen ruokavalion noudattamiseen.	
Aikataulu	Jatkuva työskentely	Jatkuva työskentely	Jatkuva työskentely
Vastuuhenkilö	Veeti Perkkiö/ työryhmä	Veeti Perkkiö/ työryhmä	Veeti Perkkiö/ työryhmä
VÄLIARVIOINTI	6/2025 ja 10/2025	6/2025 ja 10/2025	6/2025 ja 10/2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Yksintyöskentely	Työn sisältöön ja työyhteisön toimivuuteen liittyvä kuormitus	Tapaturman vaara
T	Todennäköinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	haitalliset	haitalliset	haitalliset
R	2 vähäinen	3 kohtalainen	3 kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio	päivitetyt ohjeet, hälytinnappi, varmistussoitto, resursointi	Säännölliset työnohjaukset ja työyhteisön tuki sekä johtajan keskustelut	Pidetään työympäristö siistinä, vialliset työvälineet korjautetaan /hävitetään. Tyhjennetään varastoista tarpeettomat tavarat.
Aikataulu	Jatkuva työskentely	Jatkuva työskentely	Jatkuva työskentely
Vastuuhenkilö	Veeti Perkkiö/ työryhmä	Veeti Perkkiö/ työryhmä	Veeti Perkkiö/ työryhmä
VÄLIARVIOINTI	6/2025 ja 10/2025	6/2025 ja 10/2025	6/2025 ja 10/2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	0
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	33
Sisäinen auditointi		6.6.2024	6.6.2024
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			3
Hoito- ja kasvatussuunnitelmien ajantasaisuus	95%		33

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl:			

- Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Hoitto- ja kasvatussuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

9.4.2025

Allekirjoitus

Veeti Perkkiö

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
8.8.2025	1.1	Veeti Perkkiö	Päivitetty kohdat 4 : omaevalvonnan toteuttaminen: Riskien tunnistaminen ja arvioiminen sekä 10 oma valvontasuunnitelman seuranta