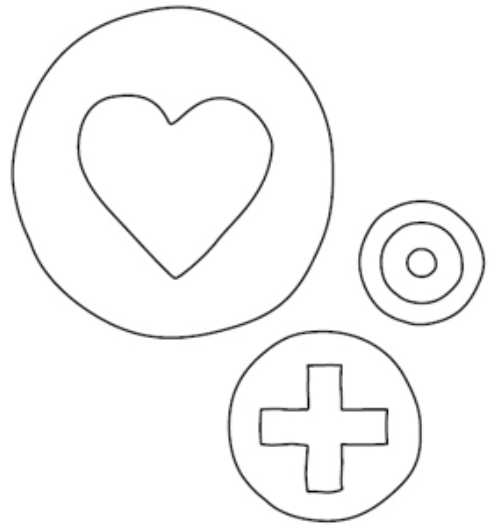




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



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 Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Pihlakartano

Katuosoite Kyrkösjärventie 34

Postinumero 60200

Postitoimipaikka Seinäjoki

Esihenkilö Leppänen Jenna

Puhelin 0444944760

Sähköposti jenna.leppanen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/ ikäihmiset/ 60 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

13.08.2013 (Dnro:2121/05.01.00.01/2013)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- * Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy. Apteekkipalvelut Seinäjoen ykkösapteekki
- * Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- * Apuvälineet: Berner Oy
- * Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- * Hygieni- ja toimitustarvikkeet sekä siivoustuotteet: Pamark Business Oy
- * Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- * Kiinteistöhuolto: Coor ja Easy- palvelut
- * Siivouspalvelut : N-Clean

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jenna Leppänen
jenna.leppanen@attendo.fi
044 4944760

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Pihlakartanon omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä tulosteena kotimme molempien kerrosten ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 15.10.2024

Tarkistettu pvm. 14.03.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

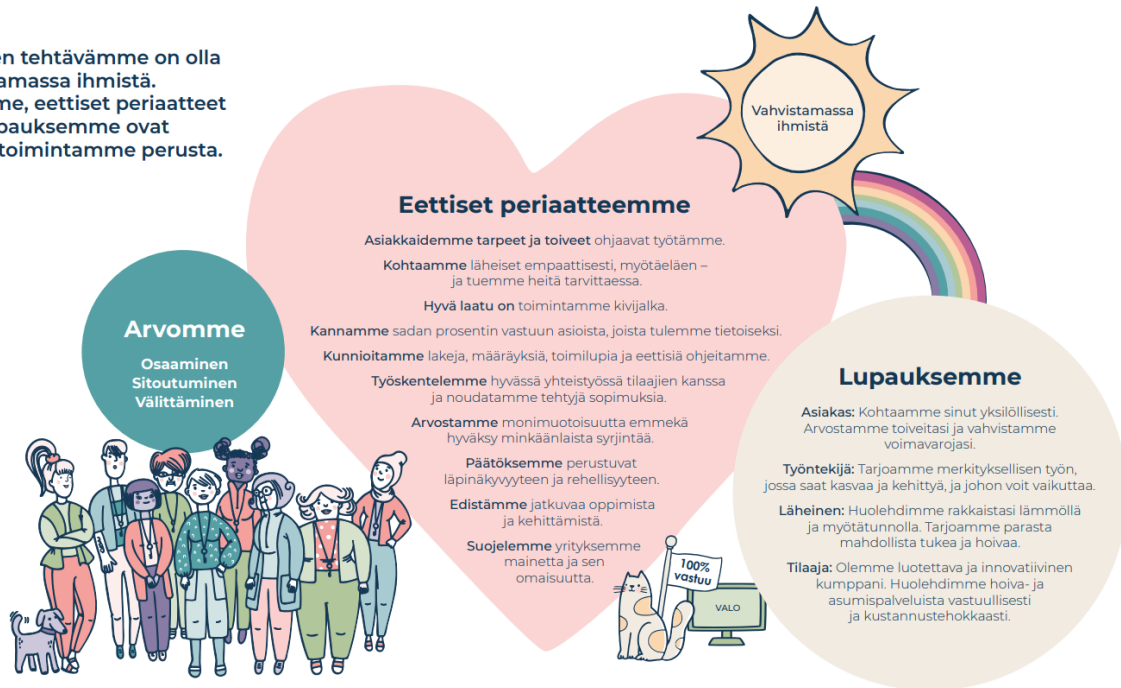
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👁️+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Vanhuspalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystieteiden laki

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Pihlakartano tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille, jotka eivät enää selviydy yksin kotona, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja apua. Pihlakartanossa on 60 asukaspaikkaa, jotka jakautuvat talossa neljään eri ryhmäkotiin.

Tehtävänämmä Attendo Pihlakartanossa on turvata asukkaallemme laadukas ja hyvä elämä elämänkaaren loppuun asti. Tarjoamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti sekä asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. Hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja asukkaiden yksilölliseen huomiointiin kaikissa arkipäivän asioissa. Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Haluamme välittää Pihlakartanon asukkaille, läheisille, tilaajalle sekä muille sidosryhmille että kotimme toiminta on osaavaa, sitoutunutta ja välittävää. Haluamme, että kaikki eri yhteistyötahot ovat työhömmе tyytyväisiä ja täten kokevat meillä tarjottavan hyvää, osaavaa ja lämmintä hoivaa asukkaillemme. Olemme myös kehitysmuonteisia.

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

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

Pihlakartanossa toimii 2 ASKO- valmentajaa, jotka käyvät säännöllisesti ASKO-keskusteluja yhdessä kotimme henkilökunnan kanssa. Haluamme Pihlakartanossa toimia 100% vastuun kantaen ja toimintaa kehittäen. Haluamme, että henkilökunta ja asukkaat viihtyvät. Pyrimme kodissamme huomioimaan myös erilaisia kehityskohteita ja reagoimaan näihin. Tärkeäksi tavoitteeksi ja vahvistettavaksi kohteeksi olemme kodissamme todenneet muun muassa aktiivisen omaisyhteistyön toteutumisen.

Vuodesta 2024 alkaen kotimme virikevastaavat järjestävät vuosittain asukaskokouksen, jossa keskustellaan asukkaiden toiveista ja mielityksistä muun muassa koskien hoivakotimme arkea.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sote-valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 17.02.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 13.1.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asukasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kodissamme on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan kaikki kodin poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset.

-Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy yksikön yhteiseltä N-asemalta. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät myös N -asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Työntekijän tekemän poikkeamalomakkeen jälkeen laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään, jonka kautta myös esihenkilö käsittelee poikkeamat.

-Käsittelemme kotimme poikkeamat kuukausitasolla kuukausipalaverissa yhteisesti henkilökunnan kanssa. Poikkeuksena ovat vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Vakavat poikkeamat käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

Poikkeaman läpikäynnissä pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen

vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta yhdessä tiiminvetäjien ja sairaanhoitajien kanssa.

- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

- Poikkeamat käydään läpi tarvittaessa myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsitely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai

ehkäisemiksesi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Kotimme henkilökuntaa tiedotetaan asioista joko sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, yksikön dokumentoitavissa viikko - tai kuukausipalavereissa sekä tarpeen mukaan myös henkilökohtaisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan kodin viikko- ja kuukausipalaverin muistion sekä seuraamaan sähköisen asiakastietojärjestelmän viestitys osiota.
- Läheisille tiedottaminen toteutetaan joko soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu yksiköllisesti asukkaille kertoen.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan kuukauden kuluessa Pihlakartanoon muuttamisesta yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarojensa ja tarpeensa, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat.

Toimintakyvyn arviointi tehdään RAI- arvioinnin avulla. RAI on kokonaisvaltaisen toimintakyvyn mittaristo, jonka avulla selvitetään asukkaiden palvelutarpeet ja kohdennetaan palvelut oikein ja tarpeenmukaisesti. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen -ja ylläpitämiseen sekä asukkaan oman näköiseen hyvään elämään. RAI arviointiin osallistuu omahoitaja, Rai- vastaava sekä tarvittaessa fysioterapeutti. Myös asukasta osallistetaan RAI arvioinnin tekoon esimerkiksi toimintakykymittauksin ja itsearviointikysymyksillä. Tarvittaessa myös asukkaan omaiselta voidaan pyytää taustatietoja asukkaasta.

Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai asukkaan voinnin/palveluntarpeen merkittävästi muuttuessa. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa asukkaan nimetty omahoitaja.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan kodissamme seuraavilla mittareilla: Rai-toimintakykyarviolla, MNA-ravitsemusarviolla 2 kertaa vuodessa sekä MMSE-muistitestillä kerran vuodessa tai lääkärin arvion mukaisesti.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteutusta sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Omahoitajan vastuulla on päivittää ajantasainen tieto suunnitelmaan esimerkiksi asukkaan muuttuneesta tilanteesta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asukas on mukana palvelun suunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä, mikäli tämä on asukkaan voimien /tilanteen huomioiden mahdollista. Asukkaan osallistumista arvioimme yhdessä asukkaan läheisten kanssa. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen, mikäli asukas ei kiellä omaisten osallistumista. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voimien tilasta sekä sen muutoksista koko hoitosuhteen ajan.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun suunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikottain järjestettävissä viikkopalavereissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan suunnitelmiin ja toimimaan sen mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksiaan sekä toiveita huomioida kaikissa elämän asioissa. Kodissa olevat päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia rytmittämässä Pihlakartanon arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Tämän vuoksi huomioimme myös asukkaiden oman tahdon kaikissa tilanteissa, esimerkiksi asukkaan päivärytmi, pesutilanteet, ruokailu ja sosiaalinen kanssakäyminen, aktiviteetteihin osallistuminen sekä erilaiset toiveet.

Asukkaan oman mielipiteen selvittämiseen tuo haastetta mahdollinen pitkälle edennyt muistisairaus ja kommunikaatiossa ilmenevät ongelmat. Tällöin hyödynnämme myös omaisten antamaa tietoa asukkaasta sekä myös hoitajien tietoja ja ammattitaitoa. Haasteellisia tilanteita voi ilmetä esimerkiksi silloin, kun asukas kieltäytyy lääkähoidosta, mutta lääkehoito on hänelle erittäin tarpeellinen, jopa elintärkeä. Näissä tilanteissa tukeudutaan tiiviiseen yhteistyöhön asukkaan omaisen, hoitohenkilökunnan ja lääkärin kanssa. Tällöin pyritään löytämään ratkaisu, jossa asukkaan itsemääräämisoikeus, eikä myöskään hoito tai terveydentila vaarannu. Koemme erittäin tärkeänä keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Tämä on vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esimerkiksi jokin tietty tapa tai rutiini vaikkapa siitä, miten hiukset laitetaan, mieli korut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

- Dementiaoireet:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet. Pyrimme ylläpitämään kodissamme arkirutiineja mutta kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Esimerkiksi asukas saa liikkua ryhmäkodissa sekä omassa

huoneessaan vapaasti ja valita osallistumistaan esimerkiksi yksikön aktiviteetteihin. Rajoittuneen liikuntakyvyn kohdalla hoitajat avustavat asukasta hänen tarvitsemallaan tavalla.

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti ja missä asukas tarvitsee hoitajien tukea/apua liikkumisen mahdollistamiseksi.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan omat voimavarat ja sen missä asukas tarvitsee hoitajien apua/tukea.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan omat voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet. Ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan toimintakyky ja toiveet ja avuntarve.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja omat toiveet/mieltymykset. Esimerkiksi miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö hän enemmän omissa oloissaan. Myös erilaisiin aktiviteetteihin osallistumisessa huomioidaan asukkaan oma mieltymys ja halu.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa ja mitkä asiat ovat asukkaalle tärkeitä; esimerkiksi hengellisyys.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kirjaamme asukkaan toiveita ja mieltymyksiä esimerkiksi ulkoiluun ja aktiviteetteihin liittyen. Pyrimme kannustamaan ulkoiluun ja aktiviteetteihin osallistumaan mutta kunnioitamme asukkaan omaa mielipidettä ja halua.

- Nukkuminen:

Kunnioitamme asukkaan omaa vuorokausi-rytmiä; esimerkiksi jos asukas toivoo herätystä aamulla tai haluaa valvoa iltaisin pitkään, niin tämä mahdollistetaan asukkaalle.

Huomioimme myös turvallisuuden ja siihen liittyvät toiveet, esimerkiksi sängynlaitojen käytössä. Turvallisuuteen liittyen tulee kuitenkin huomioida kokonaisvaltaisesti asukkaan tilanne esimerkiksi heikentynyt muistitilanne ja tämän myötä toteutettava turvallisuus.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään hoitavan lääkärin päätöksellä asukkaan kokonaisvaltainen tilanne huomioiden. Keskustelemme myös asukkaan kanssa lääkkehoidosta, huomioiden asukkaan kokonaisvaltainen tilanne. Informoimme myös henkilökunnan toimesta lähiomaista asukkaiden lääkehoidosta.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme kuka huolehtii asukkaan raha-asioista ja minkälaisia palveluita asukas haluaa käyttää. Esimerkiksi jalkahoitaja ja kampaaja.

- Kuolema:

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet esimerkiksi siitä, mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta. Esimerkiksi onko asukkaalla toivetta, että läheiset olisivat mahdollisimman paljon paikalla, tietyn musiikin kuuntelu ynnä muuta vastaavaa.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestästä tekee aina lääkäri ja se kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan aina yksiköllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina lääkäri. Yksikköemme hoitajat ja sairaanhoitajat arvioivat säännöllisesti rajoitteiden tarpeellisuutta ja sairaanhoitajat käyvät keskustelua rajoiteista lääkärin kanssa. Myös lähiomaisen kanssa käydään keskustelua rajoittamistoimenpiteiden aloituksesta.

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

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Laitalupa, hygieniahäälilupa ja vyölupa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai esimerkiksi kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan myös kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa ja täten pyrimme kehittämään ja muuttamaan omaa toimintaamme.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 77. Vastaajia: 35

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 54. Vastaajia: 28

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Tanja Penninkangas
sosiaalityön professiojohtaja, sosiaali johtaja
tanja.penninkangas@hyvaep.fi
p. 050 474 2181

Attendo kodin esihenkilö:

Jenna Leppänen, Puh: 044-4944760, Sähköposti: jenna.leppanen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tuottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan alueellaan (ent. potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta) laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 (finlex). Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueeseen kuuluu sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut alueellaan. Sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueeseen kuuluu myös hyvinvointialueen alueen kuntien julkiset ja yksityiset varhaiskasvatuspalvelut.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Henna Lammi

Puhelin; 06 415 4111. Puhelinajat: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00. Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voi jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Voit lähettää myös sähköisen yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle Hyvis-palvelussa. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatustlain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustlain muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilasasiavastaava, YTM; Marjo-Riitta Kujala,

Potilasasiavastaava, YTM, Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilö; Elina Puputti

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

Voit lähettää myös sähköisen yhteydenottopyynnön potilasasiavastaavalle Hyvis-palvelussa). Tai voit soittaa potilasasiavastaavalle mainittuina puhelinaikoina. Potilasasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilasasiavastaavan kanssa.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

1. neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ Kyllä

☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Kodissamme toteutamme päivittäisessä työssämme kuntouttavaa työtettä ja täten pyrimme ylläpitämään asukkaan oman toimintakyvyn mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään. Pyrimme tunnistamaan asukkaiden omia voimavaroja ja tukemaan niitä. Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa sekä itsestä huolehtimisessa.

Kognitiivista toimintakykyä pyrimme ylläpitämään mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään esimerkiksi osallistamalla asukkaita muistia, ajattelua ja ongelmanratkaisutaitoa ylläpitäviin aktiviteetteihin kuten erilaisiin askarteluihin ja peleihin osallistumalla. Järjestämme kodissa myös erilaisia toiminnallisia aktiviteetteja kuten erilaisia jumppatuokioita, jotka kehittävät/ylläpitävät asukkaan kognitiivista toimintakykyä. Pyrimme toiminnallamme myös osallistamaan asukkaita ja täten tukemaan ja ylläpitämään myös heidän sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Kysymme myös asukkaiden omia mieltymyksiä ja halukkuutta erilaiseen tekemiseen. Toimimme myös asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti asukkaan tukena ja turvana, hänen omat mieltymykset huomioiden liittyen sosiaalisuuteen sekä psyykkiseen puoleen.

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

Asukkaille mahdollistetaan sekä heitä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Päivittäinen ohjelma on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin valkotaululla kuukaudeksi kerrallaan. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa kuten esimerkiksi askartelua, erilaista pelailua sekä jumppaa. Ohjelman suunnittelevat kotimme virikevastaavat. Kodissa järjestetään myös päivittäin muuta virikkeellistä toimintaa; esimerkiksi ulkoilua, lehden lukua ynnä muuta vastaavaa, jota ei ole erikseen mainittu suunnitelmassa.

Pihlakartanossa asukkaille mahdollistetaan ympäri vuoden ulkoilua joka viikko yhdessä henkilökunnan kanssa. Kunnioitamme asukkaan omaa mieltymystä ulkoilusta.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, jotka suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ruokalistat suunnitellaan Attendon ateriapalvelujen toimesta kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Pihlakartanon henkilökunnan tukena on Attendon keittiöpäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa.

Attendo Pihlakartanon ruokapalvelun tuottaa 20.1.2025 alkaen Seinäjoella sijaitseva Attendo Ainon Kartanon valmistuskeittiö. Valmistuskeittiö toimittaa Pihlakartanoon kaikki ateriat arkisin. Lounas toimitetaan Pihlakartanoon arkisin valmiiksi lämpöisenä mutta muut ruuat tulevat kylmätuotantona ja nämä lämmitetään Pihlakartanon avustavan henkilökunnan toimesta yksikössä tarjottavaksi (arkisin päivällinen sekä arkipyhien - ja viikonloppujen lounas ja päivällinen).

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan ruokailussa heidän yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Kotimme ruuat tarjoillaan asukaslähtöisesti ja joustavasti:

Aamupala tarjoillaan noin klo 7-10 välillä,

Lounas tarjoillaan noin klo 11-13 välillä,

Päiväkahvi tarjoillaan noin klo 14-15 välillä,

Päivällinen tarjoillaan noin klo 16-17 välillä ja

Iltapala tarjoillaan noin klo 19-21 välillä.

Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan hereillä oleville asukkaille läpi yön. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada myös välipalaa.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

14.03.2025

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asukkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asukkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Hoitajat seuraavat päivittäisessä työssään asukkaiden ravitsemusta ja sen toteutumista. Mikäli ravitsemukseen liittyy huolia, keskustellaan tästä tarkemmin tarvittavien tahojen kanssa kuten esimerkiksi sairaanhoitajat, lääkäri ja keittiöhenkilökunta.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

-Yksikkömme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa.

Pihlakartanon henkilökunnan on mahdollista saada tarvittaessa neuvoja ja koulutusta Attendon oman puhtauspalveluiden asiantuntijan toimesta, mikäli koulutusta tarvitaan esimerkiksi pyykkihuollon toteutuksen suhteen.

- Siivouspalveluiden toteutuksesta Pihlakartanossa vastaa N-Cleanin siivooja ja hänen perehdytyksestä huolehtii N-Clean Attendon puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti.

-Henkilökunnalla on voimassa olevat hygieniapassit. Uuden työntekijän aloittaessa työskentelyn yksikössä, edellytetään työsuhteessa hygieniapassin suorittamista.

Miten hygieniahjeiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 08.01.2025

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

Yksikkömme sairaanhoitajat ja sairaanhoitaja-tiiminvetäjä toimivat yhdessä hygieniasta vastaavina ja täten huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksiköllämme on myös mahdollista tarvittaessa konsultoida Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukashuoneet siivotaan puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti siivoojan toimesta kerran viikossa. Siivousta on myös mahdollista toteuttaa tarvittaessa useammin. Muina aikoina henkilökunta huolehtii asukashuoneiden yleisestä siisteydestä.

Siivouspalvelusta Pihlakartanossa vastaa N-Clean.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleiset tilat siivotaan puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti N-Clean:in siivoojan toimesta.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollosta kokonaisuudessaan vastaa kotimme avustava henkilökunta. He pesevät pyykki meillä yksikössä sekä myös jakavat puhtaat pyykki takaisin asukkaiden kaappeihin.

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

-Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja N-Clean. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme.

-Kotimme avustava henkilökunta huolehtii asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun ja jakelun takaisin asukkaiden huoneisiin.

- Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa ja löytyy myös N-asemalta sähköisessä muodossa.

- Uuden työntekijän aloittaessa perehdytetään uusi työntekijä omiin työtehtäviin. Henkilökunnalla on myös VALO- alustalla tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat myös tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Kirsi Vuorinen, Puh 044-4944499, Sähköposti kirsi.vuorinen@attendo.fi.
Sairaanhoitaja Mira Ikinietos, puh 041-7319593, Sähköposti mira.ikinietos@attendo.fi. Sairaanhoitaja Jenni Brenneisen, Puh 044-4944497, Sähköposti jenni.brenneisen@attendo.fi ja Sairaanhoitaja Charles Kaiser, Puh 044-4944762, Sähköposti charles.kaiser@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Kodissamme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhde pulloja, jotka ovat yleisesti myös vierailijoiden saatavilla ja käytettävissä.

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.

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä omakustanteisesti. Hammashoidon tarpeen arviointi tapahtuu hoitohenkilökunnan toimesta ja tilanteissa toimitaan aina tapauskohtaisesti.

Kiireetön sairaanhoito:

-Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kodilla käytössä oleva Pihlajalinnan lääkäripalvelut 28.2.2025 asti. 1.3.2025 alkaen kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Terveytesi Palvelut Oy. Asukkaat hoidetaan heidän vastuulääkäri -mallin mukaisesti. Kodillemme on nimetty vastuulääkäri, joka on 1.3.2025 alkaen Terveytesi Palvelut Oy:n kautta Lääkäri Natalia Gelgor. Lääkäri käy kodissa lähikierroilla noin 3 kuukauden välein ja tällöin lääkäri on fyysisesti paikalla Pihlakartanossa. Vastuulääkäriin puhelinkierro toteutetaan kerran viikossa. Vastuulääkäriin saadaan myös yhteys kodin henkilökunnan toimesta arkipäivisin virka-aikana klo 8-16. Akuutissa tilanteessa virka-aikana yhteys saadaan takapäivystävään lääkäriin Ma-Pe

klo 8-16.

- Virka-ajan ulkopuolella Terveytesi palveluiden takapäivystävään etälääkäriin saadaan yhteys puhelimitse Ma-Pe klo 16-21 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä klo 8-21.

- Sairaanhoidon tarpeen arviointi tapahtuu hoitohenkilökunnan toimesta ja tilanteissa toimitaan tapauskohtaisesti.

-Asukkaiden erilaiset laboratoriotutkimukset otetaan Pihlakartanossa kotimme henkilökunnan toimesta. Mikäli asukkaalla on tarve esimerkiksi tutkimuksiin, joita ei voida yksikössä toteuttaa (esimerkiksi röntgen), asioidaan tällöin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen terveyskeskuksessa.

-Kotimme on mahdollista tehdä myös yhteistyötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisairaalaan kanssa. Kotisairaala voi toteuttaa esimerkiksi suonensisäiset nesteytykset sekä lihakseen annettavat antibioottihoidot. Kotisairaalan tarpeen/aloituksen arvioi aina lääkäri.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisissä tapauksissa otetaan välittömästi yhteys puhelimitse vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen klo 8-21 välisenä aikana. Takapäivystyksen ulkopuolisena aikana konsultoidaan tarvittaessa tilanteesta riippuen ensihoitoa tai hyvinvointialueen päivystysapua puhelimitse.

-Asukkaan siirtyessä esimerkiksi hyvinvointialueen päivystykseen, kirjaa hoitaja asukkaan mukaan Hilka asiakastietojärjestelmästä sh lähetteen, josta ilmenee asukkaan tarvittavat tiedot siirtoa varten; kuten päivystykseen lähettämisen syy, lääkitys, sairaudet, yhteystiedot ynnä muu tarvittava tieto.

Asukkaan lähiomaista tiedotetaan aina kodin henkilökunnan toimesta puhelimitse, jotta hän on tietoinen asukkaan tilanteesta ja mahdollisista siirroista.

Äkillinen kuolemantapaus:

Pihlakartanoon on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka on henkilökunnan saatavilla yksikön N-aseamalla sekä paperisena tulosteena exitus-settien yhteydessä. Lähtökohtaisesti kuolemantapauksesta otetaan yhteys omalääkäriin tai takapäivystäjään. Myös lähiomaista tiedotetaan aina kodin henkilökunnan toimesta kuolemantapauksesta.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Kodissamme seurataan säännöllisesti asukkaiden verenpainetta + sykettä, painoa ja verensokeri arvoja. Nämä mittaukset otetaan vähintään kerran kuukaudessa. Mittausten tuloksia seurataan säännöllisesti kodin sairaanhoitajan toimesta, joka raportoi huomioista omalääkärille. Kodin sairaanhoitaja yhteistyössä omalääkärin kanssa määrittää ja arvioi miten usein asukkaalle tehdään tarvittavia mittauksia.

- Kotimme vastuulääkäri määrittelee asukkaista otettavat vuosittaiset verikokeet sekä muut tarvittavat verikoe kontrollit. Vastuulääkäri myös määrittelee sen, mikäli asukkaasta ei enää oteta verikokeita.

- Asukkaiden lääkitys arvioidaan kokonaisvaltaisesti omalääkärin toimesta lähikierrolla vähintään kerran vuodessa. Myös puhelinkierroilla tarvittaessa voidaan tehdä laajempaa katselmusta asukkaan lääkitykseen mikäli tilanne sitä vaatii. Kodin lääkehoitoa toteuttavat työntekijät seuraavat lääkehoidon toteutumista ja vaikutuksia asukkaaseen ja kodin sairaanhoitajat raportoivat tehdyistä huomioista omalääkärille kerran viikossa olevalla soittokierrolla.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä, Kirsi Vuorinen kirsi.vuorinen@attendo.fi Puh: 044 494 4499

Sairaanhoitaja Charles Kaiser charles.kaiser@attendo.fi Puh: 044 494 4762

Sairaanhoitaja, Mira Ikinietos mira.ikinietos@attendo.fi Puh: 041 731 9593

Sairaanhoitaja, Jenni Brenneisen jenni.brenneisen@attendo.fi Puh. 044 494 4497

Pihlajalinnan vastuulääkäri Niklas Karlberg 28.2.2025 asti. 1.3.2025 alkaen Terveytesi Palvelut Oy:n omalääkäri Natalia Gelgor.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä kotimme lääkehuoneella- ja viranomaiskansiossa tulosteena sekä N-asemalla sähköisessä muodossa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 25.02.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Vastuulääkäri; Yleislääkäri (LKT,MD) Niklas Karlberg 28.2.2025 asti. 1.3.2025 alkaen Yleislääkäri Natalia Gelgor.

Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä, Kirsi Vuorinen kirsi.vuorinen@attendo.fi Puh: 044 494 4499

Sairaanhoitaja Charles Kaiser charles.kaiser@attendo.fi Puh: 044 494 4762

Sairaanhoitaja, Mira Ikinietos mira.ikinietos@attendo.fi Puh: 041 731 9593

Sairaanhoitaja, Jenni Brenneisen jenni.brenneisen@attendo.fi Puh. 044 494 4497

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

-Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa parhaan palvelun takaamiseksi. Yhteistyötä toteutetaan tilanteen mukaan puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin.

- Keskeisimmät yhteistyötahomme ovat muun muassa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu 28.2.2025 asti ja 1.3.2025 alkaen Terveystesi palveluiden vastuulääkäripalvelu, yhteistyö- ja annosjakelusopimus Pharmacos- apteekin palvelut tuottava Seinäjoen Ykkösapteekki, Törnävän apteekki, terveystakeskus, eri poliklinikat, laboratoriopalvelut, kotisairaala ja hoitotarvikejakelu.

- Tarvittaessa asukkaan asioidessa esimerkiksi kodin ulkopuolella, varmistetaan katkeamaton tiedonkulku niin, että asukkaan mukana kulkee ajantasainen tieto muun muassa asukkaan ajantasaisesta lääkityksestä. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

- Kaikessa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa huomioidaan asukkaan tietosuojaan liittyvät seikat niin että tietosuoja on turvattu.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta.

Kodissa järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoitukset, joista on asianmukainen dokumentointi.

Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan kodin esihenkilöä ja myös kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativista kohteista tilanteen vaatimalla tavalla ja kiireellisyydellä.

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: 04.12.2024 / Palomestarin allekirjoitus 04.02.2025

Poistumisharjoitus on tehty: Paloturvallisuuskoulutuksen yhteydessä

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 06.10.2022/seuraava päivitys 10/2025

Palotarkastus on toteutunut: 21.02.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kotimme hoitohenkilöstömitoitus on 0,6
- Kotimme esihenkilö on koulutukseltaan Sairaanhoidaja
- Kodissamme on 60 asukaspaikkaa

Kodissamme työskentelee :

- 1 tiiminvetäjä-sairaanhoitaja ja 1 tiiminvetäjä- sosionomi
- 3 sairaanhoitajaa
- 4 geronomia
- 18 lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 kiertävä fysioterapeutti, joka on yksikössämme 2 pv/vk.
- 10 lähihoitaja- oppisopimusopiskelijaa

Kotimme hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä.

Kotimme avustava henkilökunta:

- 1 ulkoistettu siistijä (N-Clean)
- 4 hoitoapulaista

- Keikkalaisina kodissamme käy sairaanhoitajia, geronomeja, lähihoitajia, hoitoapulaisia sekä alan opiskelijoita.

- Hoivakodin johtaja arkisin klo 7–15 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä 2kpl arkisin n. klo 7-15 (75% välitöihin, 25% hallintoa)
- Sairaanhoitajat arkisin ja satunnaiset viikonloput n. klo 7–15 (välitöihin)
- Hoitajat aamuvuoro n. klo 7–15 (välitöihin)
- Hoitajat iltavuoro n. klo 13-21 (välitöihin)
- Hoitaja 2kpl yövuoro klo 20.45–7.15 (välitöihin)
- Hoitoapulaiset aamuvuoro n. klo 7.15-15 (välillinen työ)
- Hoitoapulaiset iltavuoro n. klo 11-19 (välillinen työ)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa lähtökohtaisesti yksikön esihenkilö. Sijaisten hankinta kuitenkin kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Esimerkiksi iltaisin, viikonloppuisin ja arkipäivinä sijaiset kodille hankkii kodin vuorossa oleva henkilökunta.

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

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla. Myös haastattelutilanteissa 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.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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 varauloskäyntien 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

Attendo Pihlakartano toimii vuonna 2013 valmistuneessa kaksikerroksisessa rakennuksessa. Hoivakodissa on yhteensä 60 esteetöntä asukashuonetta. Huoneet ovat 25 m² kokoisia. Kaikilla asukkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Talon puolesta asukashuoneissa on valmiina hoivasänky ja patja, sekä paloturvallista tekstiiliä olevat verhot. Kaikissa asukashuoneissa on oma wc- ja suihkutila. Kodissamme on neljä ryhmäkotia, jossa kussakin ryhmäkodissa on 15 eri asukashuonetta. Kussakin ryhmäkodissa on myös omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 100 m². Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone talon 2. kerroksessa. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Kotimme asukkaista useimmat ovat muistisairaita, joten kotimme ryhmäkotien ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, ainoastaan yöaikaan kohdistuvista vierailuista tulee sopia henkilökunnan kanssa erikseen.

Kodin tilasuunnittelussa on huomioitu asukkaiden esteetön liikkuminen ja turvallisuus mm seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi

Kodin piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti) ja täten turvataan asukkaiden kanssa turvallinen ulkoilu. Ulkoilun turvallisuutta lisäävät myös aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään). 1krs:n ryhmäkodin terasseilta pääsee helposti aidatulle ulkoilualueelle samoin kuin 2krs:sta hissillä alas ja eteisaulan läpi suoraan takapihalle. Piha-alueella on hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen; pihassa on keinoja, penkkejä ja istutuksia. Ulkoilureitit ovat asfaltoituja ja osaksi kivituhkalla päällystettyjä. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse aidatulla piha-alueella oleskelua ja liikkumista.

Asukkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

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

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

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

- Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto sekä liiketunnistimet.
- Kodin ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten niinä aikoina kun ulko-ovi on lukittuna.
- Henkilökunnalla on avaimissa kulunvalvontalätkä, jolla he pääsevät liikkumaan ryhmäkoteihin lukitusta ovesta sekä myös kodin lukossa olevasta ulko-ovesta.
- Kodin lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja yhteistyöstä Tunstallin kanssa vastaa yksikössämme laitevastava Mira Ikinietos, sähköposti: mira.ikinietos@attendo.fi yhdessä yksikön esihenkilön kanssa Jenna Leppänen, sähköposti: jenna.leppanen@attendo.fi

Äkillisissä toimintahäiriöissä tai ongelmatilanteissa otetaan välitön yhteys Tunstall:iin sähköpostitse fi.huolto@tunstall.com tai puhelimitse 0100 840 80 (soittoajat arkisin klo 8.00-16.00).

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

- Pihlakartanossa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten esimerkiksi verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sähkökäyttöiset sängyt jne.
 - Asukasta hoitava henkilökunta kartoittaa yhdessä fysioterapeutin kanssa asukkaan apuvälinetarpeen. Apuvälineet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta fysioterapeutin toimesta. Apuvälinelainaamosta asukkaalle henkilökohtaiseen käyttöön hankitut apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon toimesta.
 - Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.
 - Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilheet sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu kotimme laitehuollon toteutumisesta on laitehuollosta vastaavalla henkilöllä, mutta jokainen laitteen käyttäjä on velvollinen huolehtimaan laitetta käytettäessä sen toiminnasta ja turvallisuudesta sekä raportimaan tekemistään huomioita.
- Pihlakartanossa käytössä oleva laiterekisteri; IDR-laiterekisteri.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Kirsi Vuorinen, Puh 044-4944499, Sähköposti kirsi.vuorinen@attendo.fi
Sosionomi-tiiminvetäjä Lillian Nuutinen, Puh 041-7325852, Sähköposti lillian.nuutinen@attendo.fi
Yksikön laitevastaava; Sairaanhoitaja Mira Ikinietos, puh 041-7319593, Sähköposti mira.ikinietos@attendo.fi
Sairaanhoitaja Jenni Brenneisen, Puh 044-4944497, Sähköposti jenni.brenneisen@attendo.fi
Sairaanhoitaja Charles Kaiser, Puh 044-4944762, Sähköposti charles.kaiser@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodissamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Työntekijät suorittavat valosta löytyvän laadukas kirjaaminen-kurssin, joka tukee laadukkaan kirjaamisen toteuttamista. Tarvittaessa voidaan järjestää myös erillistä sisäistä kirjaamiskoulutusta.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kodin asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asukkaan akuutissa tilanteessa, esimerkiksi asukkaan siirtämisvaiheessa eri hoitotasolle tehdään kirjaukset viipymättä Hilikka asiakastietojärjestelmään, jotta katkeamaton tiedonkulku saadaan turvattua. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa sekä pyrimme kehittämään omaa toimintaamme tehtyjen huomioiden mukaisesti.

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

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

Attendon yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä yksikkömme ilmoitustaululla sekä yksikkömme viranomaiskansiossa paperisena versiona.

Tämä löytyy myös Attendon www-sivuilta: <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/tietosuoja/> .

Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita osiosta sekä tulosteena viranomaiskansioista Attendon yleisen tietosuojaselosteen liitteenä . Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa Attendon tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024.

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

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

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

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Tyytyväiset asukkaat	Tyytyväiset läheiset	Tyytyväinen, hyvinvoiva ja toimiva henkilöstö
TOIMENPITEET	Kohdataan asukkaita yksilöllisesti ja annetaan enemmän yksilöllistä aikaa	-Omahoitajien yhteydenotto läheisiin 1krt /kk. -Avoin ja aktiivinen keskustelu läheisten kanssa	- Avoin ja auttava työyhteisö, jokaisella on 100% vastuu työpaikan asioista ja työkäyttäytymisestä
AIKATAULU	Koko vuoden	Koko vuoden	Koko vuoden
VASTUUTUS	Hoitotyötä tekevä henkilökunta	Omahoitajat	Koko Pihlakartanon henkilökunta
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Lääkehoito- ja huolto	Asukkaan kaatuminen	Vaatehuolto
T	2	2	2
S	1	2	1
R	2	3	2
Toimenpide ja kustannusarvio	*Järjestetään lääkehoidon lisäperehdytystä yksikön sairaanhoitaja-tiiminvetäjän toimesta kaikille yksikössä lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille * Työntekijän oma vastuu lääkehoidon toteuttamisesta: mm lääkkeiden jaon ja annon kaksoistarkastaminen * Turvataan rauhallinen ympäristö lääkehoidon toteuttamisessa *Poikkeamien kirjaaminen lääkehoidon suhteen tärkeää, jotta kehitettäviä kohteita saadaan nostettua esille	Kaatumisen ennaltaehkäisy mahdollisuuksien mukaan. *Huomioidaan mm asukkaan esteetön liikkuminen * Huomioidaan asukkaan apuvälineiden oikeanlainen ja oikea-aikainen käyttö * Tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen; mahdollisten infektioiden pois sulkeminen	* Asukkaan vaatteiden- ja liinavaatteiden selkeä nimikoiminen katoamisen ehkäisemiseksi. * Yksikössä pyykkihuollon oikeanlainen toteuttaminen: käytetään asukaspyykkiin tarkoitettuja verkkopusseja koko pyykkihuolto ketjun ajan.
Aikataulu	Koko vuoden	Koko vuoden	Koko vuoden
Vastuuhenkilö	Yksikön lääkehoitoa toteuttava henkilökunta. Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä huolehtii lisäperehdytyksestä.	Asukkaan hoitotyötä tekevä henkilökunta	Koko Pihlakartanon henkilökunta. Yksikön hoitoapulaiset
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta	Uhka- ja väkivaltatilanne; asukkaan äkillinen aggressiivinen käytös	Puristuminen esineiden väliin; apuvälineiden käyttö
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	-Yksikön työntekijöiden suullisten raporttien oleellisten ja tärkein asioiden esiin tuominen - Huomioidaan raporteilla tiedottaminen myös pidemmältä aikaväliltä, ei vain tietyistä vuorosta - Tietojärjestelmään kirjaamisen tärkeys ja kattavuuden huomioiminen -> koulutussuunnitelman mukaista kirjaamiskoulutusta	-Korostetaan raporttien tärkeyttä jokaisen vuoronvaihdon yhteydessä. -Pidetään viikottain asukaspalaverit kerroksittain, joista tehdään kirjalliset muistiot - Avoin ja asiallinen vuorovaikutus kaikkien työntekijöiden kesken - Aggressiivisia asukkaita ei hoideta koskaan yksin. - Ennakoidaan tilanteita. - Uusien työntekijöiden perehdyttäminen asukkaiden asioista, toimintakyvystä ja käyttäytymisestä - Uhkatilannekoulutus	-Apuvälineiden oikeanlainen -ja aikainen käyttö - Koulutukset apuvälineiden käytön suhteen.
Aikataulu	- 31.12.2025 Jatkuva	- 31.12.2025 Jatkuva	- 31.12.2025 Jatkuva
Vastuuhenkilö	Jokainen yksikön työntekijä, joka antaa asukkaista raporttia	Jokainen yksikön hoitotyötä tekevä työntekijä	- Hoitotyössä ;Jokainen yksikön hoitotyötä tekevä työntekijä -Avustavassa työssä: Jokainen yksikön avustavaa työtä tekevä työntekijä - Fysioterapeutti, joka pitää tarvittaessa koulutusta/perehdytystä apuvälineiden käytön suhteen
VÄLIARVIOINTI			

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- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS tulos 61
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS tulos 37
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Q1-Q2: Sosiaalisuus 6,5. Harrasteisiin osallistuminen 4,8. Vähäinen masentuneisuus 6,9. Osallisuus 5,0. Kodin tuloksissa harrasteisiin osallistuminen ja osallisuus ovat nousseet. Vähäinen masentuneisuus kodin asukkailla on tuloksissa noussut eli käytännössä asukkailla on vähemmän masentuneisuutta. Sosiaalisuuden tulos pysynyt samana.	
Sisäinen auditointi		Sisäinen auditointi ollut viimeksi 19.09.2022.	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		Poikkeamia: 6 kpl.	
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien määrä 13kpl/ Q1 2024. Kehittämiskohteina noussut lääkehoidon toteuttamisen tarkkuus. Toimenpiteinä muistutettu, että poikkeamat tulee kirjata	Poikkeamien määrä 21kpl / Q2 2024. Kehittämiskohteina noussut lääkehoidon toteuttamisessa lääkkeiden jaon kaksoistarkastus ja toteuttamisen tarkkuus.

		jokaisesta huomattava poikkeama.	Toimenpiteinä kehoitettu henkilökuntaa huomioimaan, että lääkkeiden jaon toteuttamisen tulee olla rauhallinen tilanne, jossa ei ole ylimääräisiä häiriötekijöitä. Muistetaan lääkkeiden jaon kaksoistarkastus.
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	100%.	100%

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	NPS tulos 77
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	NPS tulos 54
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Sosiaalisuus 6,5. Harrasteisiin osallistuminen 5,1. Vähäinen masentuneisuus 7,0. Osallisuus 5,1. Kodin tuloksissa sosiaalisuus on pysynyt samana. Harrasteisiin osallistuminen ja osallisuus ovat nousussa. Vähäinen masentuneisuus kodin asukkailla on tuloksissa noussut eli käytännössä asukkailla on vähemmän masentuneisuutta.	Sosiaalisuus 6,7. Harrasteisiin osallistuminen 5,0. Vähäinen masentuneisuus 6,9. Osallisuus 4,6. Kodin tuloksissa sosiaalisuus ja harrasteisiin osallistuminen ovat nousussa. Vähäinen masentuneisuus kodin asukkailla on tuloksissa pysynyt hyvin samana. Osallisuuden tulos taas on laskussa.
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			

Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien määrä 29 kpl/ Q3 2024. Poikkeamien pääaiheita 3; lääkehoito, asukkaan kaatuminen sekä työntekijöihin kohdistuva väkivalta/ väkivallan uhka. Lääkehoidon poikkeamia näistä 23 kpl. Kehittämiskohteina noussut lääkehoidon suhteen lääkehoidon toteuttamisen tarkkuus ja huolellisuus. Asukkaiden kaatumisen ja työntekijöihin kohdistuvan väkivallan/väkivallan uhan suhteen tehdään yksiköstä käsin aktiivista yhteistyötä lääkärin kanssa sekä ollaan tilanteista yhteydessä omaisiin. Huomioidaan asukkaiden kokonaisvaltainen tilanne ja toimitaan sen vaatimalla tavalla esimerkiksi huomioiden toimintakyvyn muutoksia sekä takaamalla kaikkien asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuus.	Poikkeamien määrä 24 kpl/ Q4 2024. Kehittämiskohteina noussut lääkehoidon toteuttamisen tarkkuus ja huolellisuus. Toimenpiteinä sovittu henkilökunnan kanssa uudesta toimintamallista, jossa vuorossa lääkehoitoa toteuttava henkilö keskitetään työvuoron aikana enemmän lääkehoidon toteuttamiseen.
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tulos 93,3%. Yksikössä tehty kirjallinen tukiohje suunnitelman teon tueksi. Suunnitelmien ajantasaisuutta koordinoidaan enemmän.	94,3%. Hoitajia ohjeistettu huolehtimaan omahoidettavien asukkaiden suunnitelman päivittämisestä.

Omaohjelmasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Seinäjoki 14.03.2025

Allekirjoitus

Jenna Leppänen