



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Lastensuojelupalvelut
Oy

Y-tunnus 2208132-3

Hyvinvointialue Etelä-Karjalan
hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** Lappeenranta

Lastensuojeluyksikkö

Nimi Attendo Saima

Katuosoite Selmankatu 5

Postinumero 53300

Postitoimipaikka Lappeenranta

Esihenkilö Juho Partanen

Puhelin 0444072180

Sähköposti juho.partanen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

7 paikkainen erityistason lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö, 13–17-vuotiaille psyykkisesti oireileville sekä neuropsykiatrisista oireista kärsiville lapsille.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

5.12.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

7 paikkainen erityistason lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö, 13–17-vuotiaille psyykkisesti oireileville sekä neuropsykiatrisista oireista kärsiville lapsille.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

5.12.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Apteekkipalvelut yhteistyöapteekki Yliopiston apteekki Lappeenranta.
- Hygieni- ja toimitotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Päivittäistavara-kaupat.
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Juho Partanen
044-4072180
juho.partanen@attendo.fi

Omaavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavalvonnassa vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikköemme kuukausipalaverissa. Omaavalvontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

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

Laadittu pvm. 25.3.2025

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta-ajatus:

Attendo Saima on Lappeenrannan Lauritsalassa sijaitseva 7-paikkainen erityistason sijaishuoltoyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista kuntouttavaa sijaishuoltoa 13–17-vuotiaille lapsille. Yksikkö toimii erityisesti lasten psykiatristen ja neuropsykiatristen tarpeiden tukemiseksi, ja sillä on erityisosaamista myös päihteillä oireilevien sekä rajattomasti ja omaehtoisesti käyttäytyvien lasten tukemisessa.

Perusperiaate ja tavoite:

Attendo Saima pyrkii tukemaan ja edistämään lasten hyvinvointia, kehitystä ja kasvatusta tarjoamalla turvallisen ja kodinomaisen ympäristön, jossa lapsi voi kasvaa ja kehittyä yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Toiminnan perusperiaatteena on voimavarakeskeinen lähestymistapa, jossa keskitytään lapsen omiin vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin. Tavoitteena on tukea lapsen elämänhallinnan kehittymistä ja itsenäistymistä tarjoamalla strukturoitua ja ennakoitavaa arkea, joka mahdollistaa lapsen kasvuun ja kehitykseen parhaat mahdolliset edellytykset.

Yksilöllinen huomiointi ja hoito- ja kasvatussuunnitelma:

Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka huomioi hänen erityistarpeensa, taustansa ja elämäntilanteensa. Suunnitelma pohjautuu lapsen osallistamiseen ja kuuntelemiseen, ja sen avulla pyritään tukemaan hänen elämänhallintaansa, itsenäistymistään sekä sosiaalisten taitojen kehittämistä. Arjessa tämä näkyy käytännössä henkilökohtaisessa omaohjaajatyöskentelyssä, jossa lapsi saa yksilöllistä tukea ja ohjausta omien vahvuuksiensa ja haasteidensa mukaan.

Yhdessä tekeminen:

Attendo Saimassa korostetaan yhdessä tekemistä ja lapsen osallistumista arjen toimintoihin. Lapset osallistuvat aktiivisesti yhteisiin päätöksiin ja toimintaan, mikä vahvistaa heidän osallisuuttaan ja omia vaikutusmahdollisuuksiaan. Yhteinen tekeminen, kuten ulkoiluretket, liikunta ja muut ryhmäaktiviteetit, tukevat lapsen sosiaalisten taitojen ja yhteisön tunteen kehittymistä.

Hoitotyön menetelmät:

Attendo Saima käyttää hoitotyön menetelmiä, jotka tukevat lapsen hyvinvointia ja kehitystä kokonaisvaltaisesti. Näihin menetelmiin kuuluvat voimavarakeskeinen lähestymistapa, joka keskittyy lapsen vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin, sekä dialogisuus, joka mahdollistaa avoimen ja kunnioittavan vuorovaikutuksen niin lapsen kuin lähiverkoston välillä. Ratkaisukeskeinen ja reflektiivinen työote auttavat lapsia kehittämään omia ongelmanratkaisukykyään ja tarkastelemaan omaa elämäänsä. Lisäksi käytetään psykiatrista ja neuropsykiatrista osaamista, joka tukee lapsen yksilöllisten tarpeiden tunnistamista ja hoitamista.

Attendo Saima hoitotyöhön kuuluu päihdetyöskentely, jossa keskitytään päihteiden käytön taustalla oleviin syihin. Kasvatushenkilökunta pyrkii ymmärtämään lapsen oireilun taakse ja selvittämään juurisyyt, jotka ovat johtaneet päihteiden käyttöön tai muihin vaikeuksiin. Tämä kokonaisvaltainen lähestymistapa auttaa tunnistamaan lasten yksilölliset tarpeet ja tukee heidän toipumistaan ja kehitystään.

Hoitotyön pohjana on myös vahva omaohjaajatyöskentely, jonka perusperiaatteina ovat voimavarakeskeinen lähestymistapa sekä luottamussuhdeperusteinen työote. Tämä yksilöllinen tuki mahdollistaa lapsen elämänhallinnan kehittämisen ja tukee hänen itsenäistymistään. Omaohjaajatyöskentely on keskeinen osa yksikön arkea, ja sen kautta lapsi saa jatkuvaa tukea ja ohjausta, mikä auttaa häntä kohtaamaan omat haasteensa ja edistämään hyvinvointiaan.

Hoitotyön menetelmiin kuuluu myös tiivis yhteistyö perheen kanssa, jolla pyritään yhdistämään perhe ja tukemaan lapsen ja perheen välistä vuorovaikutusta. Perhesuhteiden vahvistaminen ja perheen jälleenyhdistäminen ovat keskeisiä tavoitteita, ja tarjoamme tukea ja apua perheille, jotta perhe voi jälleen toimia turvallisena ja tukevana ympäristönä lapselle. Tavoitteenamme on edistää perheen jälleenyhdistämistä silloin, kun se on lapsen edun mukaista ja mahdollista.

Attendo Saima tarjoaa lapsille turvallisen ympäristön, jossa he voivat kohdata elämässään olevat haasteet, kehittää tarvittavia selviytymiskeinoja ja tunteiden hallintaa. Pyrimme kylvämään pieniä jyviä, joista voi tulevaisuudessa kasvaa jotain suurta ja merkityksellistä – pysyviä muutoksia ja kehittyviä elämänhallintataitoja, jotka tukevat lapsen kasvua ja elämänlaadun parantumista. Tavoitteena on jättää lapsen mieleen tunnejälki, joka kannustaa häntä jatkamaan eteenpäin kohti parempaa ja merkityksellisempää elämää. Meille on tärkeää, että jokainen lapsi kokee olevansa arvokas ja että hänen tarpeensa, tunteensa ja toiveensa huomioidaan ja kunnioitetaan yksilöllisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

TOIMINTAA OHJAAVAT ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET:

Attendo Saiman toimintaa ohjaavat keskeiset arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Ne heijastuvat kaikessa toiminnassamme ja ohjaavat meitä tarjoamaan turvallisen, osallistavan ja yksilöllisen ympäristön, jossa lapset voivat kasvaa ja kehittyä. Arvomme eivät ole vain sanoja, vaan käytännön toimintatapoja, jotka näkyvät jokaisessa kohtaamisessa, päätöksessä ja tuenmuodossa. Ne luovat perustan yksikön toiminnan eettisyydelle, vaikuttavuudelle ja lasten hyvinvointia tukeville käytännöille.

OSAAMINEN:

Osaaminen on meille keskeinen arvo, jonka avulla varmistamme, että lapset saavat parasta mahdollista tukea ja hoitoa. Pyrimme aina ymmärtämään jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan ja huolehdimme siitä, että pienetkin asiat saavat huomiota – ne voivat olla ratkaisevia lapsen hyvinvoinnille ja kehitykselle.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen lapsen tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan ja kehitämme etsimällä ratkaisuja siellä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

Kasvatushenkilökuntamme osaaminen pohjautuu ymmärrykseen lasten psykiatrisista ja neuropsykiatrisista tarpeista, päihteiden käytön juurisyistä sekä muista erityistarpeista. Uskomme, että ymmärtämällä lapsen oireilun taustalla olevia syitä voimme tarjota juuri hänelle sopivaa, yksilöllistä tukea.

Näemme ratkaisuja, emme ongelmia, ja pystymme soveltamaan asiantuntevasti hoitomenetelmiä, jotka tukevat lapsen kasvua ja elämänhallintaa. Kehitämme ja otamme opiksi kaikista kokemuksistamme, jotta pystymme jatkuvasti parantamaan työskentelyämme. Meidän tavoitteenamme on luoda toivoa ja mahdollisuuksia tulevaisuuteen – tukemalla jokaista lasta kohti parempaa ja itsenäisempää elämää sekä edistämällä perheen yhdistämistä ja vahvistamista, jotta lapsella on turvallinen ja tukevasti toimiva ympäristö.

SITOUTUMINEN:

Sitoutuminen näkyy yksikössämme vahvana haluna tehdä työmme parhaalla mahdollisella tavalla ja olla läsnä jokaiselle lapselle. Meillä on tekemisen meininki: pidämme lupauksemme ja tartumme toimeen ripeästi. Kun tulemme tietoisiksi, otamme vastuun. Meille on tärkeää, että jokainen lapsi kokee olevansa arvokas ja että hänellä on turvallinen ympäristö, jossa hän voi kasvaa ja kehittyä. Sitoutumisemme näkyy asiakaslähtöisessä työskentelyssämme, jossa jokainen lapsi huomioidaan yksilöllisesti, hänen tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen, tukien hänen itsenäistymistään ja elämänhallintaansa. Tavoitteemme on tarjota lapsille ja heidän perheilleen pitkäjänteistä tukea ja ohjausta, joka vie kohti parempaa ja tasapainoisempaa elämää. Tavoitteemme on tarjota lapsille ja heidän perheilleen pitkäjänteistä tukea ja ohjausta, joka vie kohti parempaa ja tasapainoisempaa elämää.

Olemme ylpeitä työstämme ja siitä, että olemme Attendolaisia. Olemme luotettavia, pidämme lupauksemme ja teemme työmme aina mahdollisimman hyvin. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Meille tuottaa iloa ja tyytyväisyyttä hyvin tehdyn työn tulokset ja se, että pystymme tarjoamaan lapsille ja heidän perheilleen parasta mahdollista tukea ja apua.

VÄLITTÄMINEN:

Välittäminen on keskiössä kaikessa toiminnassamme. Se tarkoittaa, että kohtelemme jokaista lasta yksilönä, kuuntelemme heidän tarpeitaan ja tunteitaan sekä mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Saamme lapset tuntemaan olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi, kun kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta ja autamme heitä elämään omannäköistä, täyttää elämää. Meille välittäminen näkyy myös yhteisön ja perhesuhteiden tukemisessa – työskentelemme tiiviisti perheiden kanssa ja tuemme heitä perhesuhteiden vahvistamisessa ja mahdollisessa jälleenyhdistämisessä. Välittäminen ei ole vain yksittäisten tilanteiden hoitamista, vaan sitä, että teemme jokaisesta lapsesta tärkeän osan yhteisöömme ja luomme ympäristön, jossa he voivat kokea itsensä turvalliseksi ja arvostetuksi.

Työskentelemme tiiminä, jossa jokaisen panos on tärkeä ja arvokas. Tuemme toisiamme niin arjen haasteissa kuin onnistumisissa, ja yhdessä luomme ympäristön, jossa jokainen työntekijä voi kasvaa ja kehittyä. Kohtaamme toisemme tasavertaisina, sillä tiedämme, että vahva tiimi rakentuu luottamuksesta ja kunnioituksesta. Kehumme, kiitämme ja kannustamme toisiamme, sillä uskomme, että positiivinen palaute ja tunnustus vahvistavat sekä yksilöiden että yhteisön hyvinvointia. Samalla muistamme olla rehellisiä ja korjata, kun se on tarpeen, jotta voimme yhdessä kehittyä ja parantaa toimintaamme. Näin luomme ympäristön, jossa jokainen työntekijä voi tehdä työtä omalla persoonallaan, tuntea itsensä arvostetuksi ja kehittyä ammatillisesti ja henkilökohtaisesti. Meillä on tilaa erilaisten ideoiden ja lähestymistapojen ilmenemiselle, mikä rikastuttaa työyhteisöämme ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Tämä tukee meitä myös siinä, että voimme parhaalla mahdollisella tavalla tukea toisiamme ammatillisesti ja henkilökohtaisesti.

TOIMINTAPERIAATTEET:

Toimintamme peruseriaatteet perustuvat osallisuuteen, dialogisuuteen, yksilöllisyyteen, itsemääräämisoikeuteen, oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvoon ja luottamukseen. Näiden periaatteiden mukaisesti tuemme lasten osallisuutta heidän elämänsä vaikuttavissa päätöksissä ja pyrimme luomaan avoimen ja kunnioittavan vuorovaikutuksen, jossa lapsen mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon. Osallisuus, dialogisuus ja luottamus ovat avaimet vaikuttavalle työlle, sillä uskomme, että lapsen ja perheen osallistaminen tukee parhaiten heidän hyvinvointiaan ja kehitystään.

Meille on tärkeää, että työskentelemme aina yhdessä perheen kanssa ja tuemme perhesuhteiden vahvistumista. Uskomme, että perheen kanssa tehtävä yhteistyö on merkittävä osa kuntoutustyön vaikuttavuutta. Kun perhe voi toimia turvallisena ja tukevana ympäristönä lapselle, mahdollistamme paremmin hänen elämänhallintansa kehittymisen, itsenäistymisen ja perheen jälleenyhdistämisen. Työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja vanhempia tuetaan huoltajina koko sijoituksen ajan.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön kasvatusjohtajan kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikköme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Attendo Saimassa toimii nimetty ja koulutettu ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa varmistaa arvojen ja laadukkaan työn jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja tukee tiimiä ja varmistaa, että arvojen mukainen työskentely on läsnä jokaisessa vuorovaikutuksessa, päätöksenteossa ja päivittäisissä toiminnoissa. Arvojen konkretisointi ja käytäntöön vieminen tapahtuu säännöllisesti.

ASKO-valmentajan rooli on ollut erityisen tärkeä siinä, että hän on auttanut tiimiämme reflektomaan omaa toimintaamme ja kehittämään käytäntöjä, jotka tukevat lapsen ja perheen hyvinvointia. Tämä näkyy arjessamme esimerkiksi siinä, että jokainen työntekijä on tietoinen yksikön arvoista ja toimintaperiaatteista ja osaa soveltaa niitä omassa työssään. Vahvistamme perhesuhteiden tukemista ja yhteydenpidon merkitystä, ja tämä näkyy myös perheiden kanssa käytävissä keskusteluissa ja yhteistyössä.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikkömme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisien selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen Attendo Saiman työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta, mutta myös paperiversiona toimistossa olevasta perehdytyskansiosta. Poikkeaman havaitsija lähettää kirjaamansa poikkeaman sähköpostilla kasvatusjohtajalle ja laatukoordinaattorille. Poikkeamat kirjataan myös Nappulan viestivihkoon Poikkeama-otsikon alle. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta poikkeamat kansiosta.
- Vastaavan ohjaaja tai kasvatusjohtajan toimesta poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työryhmän kanssa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä työryhmäpäivien yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Attendo Saiman poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa myös johtoryhmässä.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään.
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kuukausipalaverimuistioon. Attendo Saiman kasvatusjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kuukausipalavereissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa Attendo-kodeissa.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös Nappula-asiakastietojärjestelmään asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain Attendo Saiman toimintakertomuksessa.

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

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

- Jokainen Attendo Saiman työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy sähköisenä versiona N-asemalta, mutta myös paperiversiona toimistossa olevasta perehdytyskansista.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta sekä N-asemalta poikkeamat kansista.
- Attendo Saiman laatukoordinaattori tai kasvatusjohtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään.
- Poikkeamat käsittelemme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään.
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kuukausipalaverimuistioon. Attendo Saiman kasvatusjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kuukausipalaverissa.
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa Attendo-kodeissa.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös Nappula-asiakastietojärjestelmään asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

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

Lapsen tullessa Attendo Saimaan omaohjaaja tekee alkuhaastattelun kolmen ensimmäisen päivän aikana. Myös huoltajien alkuhaastattelu pyritään tekemään mahdollisimman pian, ja tarvittaessa huoltajien alkuhaastattelu voidaan järjestää jo ennen lapsen saapumista yksikköön. Ohjaajat työskentelevät lapsen kanssa tiiviisti käyttäen eri menetelmiä. Käytössämme olevan toimintakykymittari on työkalu, jota käytetään lapsen toimintakyvyn arvioimiseen eri elämänalueilla. Sen avulla seurataan, miten lapsi selviytyy päivittäisistä toiminnoista ja miten hänen itsenäistymistään voidaan tukea. Mittari kattaa useita osa-alueita, kuten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, sekä esimerkiksi opiskelukykyisyyden ja arjen hallinnan. Tavoitteena on tunnistaa lapsen vahvuudet ja tarpeet, jotta voidaan suunnitella hänelle sopivia tukitoimia ja tarvittavia interventioita. Toimintakykymittari täytetään lapsen, vanhempien ja tiimin yhteistyönä neljä kertaa vuodessa, alkaen sijoituksen alkuhetkestä.

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

Tulovaiheessa arvioidaan välittömän hoidon ja terveystarkastuksen sekä rajoittamispäätösten välttämättömyys yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mahdollisuuksien mukaan huoltajien kanssa. Heti tulovaiheessa tilataan Etelä-karjalan hyvinvointialueen terveyskeskuksesta poikkeuksetta tulotarkastus aika, tulotarkastus tehdään kaikille Attendo Saimaan sijoitettaville lapsille.

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

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

Asiakassuunnitelman jälkeen lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka perustuu

lastensuojelulain 30 §:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvedoon sekä lapsen arjessa saatuun tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan lapsen yksilöllinen tuen tarve 1 kk kuluessa lapsen muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat lapsen esitietojen keruu (sairaudet ja allergiat, ruokavalio, lääkitykset, diagnoosit, verkostot, edellisen hoitopaikan tai perheen haastattelut, mahdolliset mittarit tms.). Omaohjaajan tärkein tehtävä on luoda luottamussuhde lapseen ja tutustua tähän mahdollisimman hyvin sekä tätä kautta selvittää lapsen tilanne ja tarpeet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa Attendo Saiman kasvatusjohtaja tai vastaava ohjaaja sekä omaohjaajat. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen, perheen, kasvatusjohtajan tai vastaavan ohjaajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan heidän näkemyksestään lapsen tuen tarpeesta ja siihen on kirjattava, mikäli jollakulla on eriäviä mielipiteitä sen sisällöstä. Omaohjaaja käy myös aina valmiin hoito- ja kasvatussuunnitelman läpi lapsen kanssa, jotta lapsi olisi selvillä tavoitteista ja keinoista ja pystyisi itsekin niihin sitoutumaan. Suunnitelma lähetetään asianosaisille 2 viikon kuluessa edellisestä asiakassuunnitelmanneuvottelusta.

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

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

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

Lapsen omaohjaajat vastaavat hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta Attendo Saiman kasvatushenkilökunnalle muun muassa Nappula-asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä kuukausipalaverissa. Kasvatushenkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat nähtävillä Nappula-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Attendo Saimassa otetaan erityisesti huomioon lapsen ikä- ja kehitystaso arjen kaikissa toiminnoissa. Lapsen tarpeet ja kehitysvaiheet määrittävät, millaista tukea ja ohjausta hän tarvitsee. Tavoitteena on tukea lapsen kokonaisvaltaista kehitystä ja varmistaa, että hän saa tarvitsemaansa huolenpitoa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksensä tueksi.

Attendo Saimassa hyvä kohtelu on työskentelyn lähtökohta, ja siihen panostetaan jokaisessa vaiheessa. Attendo Saimassa korostetaan yksilöllistä hoitoa ja kohtaamista, jossa muiden arvostus ja kunnioitus ovat ensisijaisen tärkeitä niin lasten kuin aikuistenkin keskuudessa. Ilmapiiri on salliva, jossa jokainen saa olla oma itsensä. Hyvän kohtelun toteutumista seurataan päivittäin kuuntelemalla mielipiteitä, havainnoimalla ja puuttumalla epäasialliseen käytökseen. Attendo Saimassa painotetaan avoimuutta, jotta jokainen lapsi uskaltaa tuoda esille, jos kokee joutuneensa epäasiallisesti kohdelluksi. Mikäli epäasiallista kohtelua tapahtuu lapsen tai kasvatushenkilökunnan toimesta, siihen puututaan välittömästi ja asia käsitellään tarvittavalla kokoonpanolla.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten yksikössänne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämis- ja perusoikeuksiin liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Attendo Saiman kasvatushenkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin lapsen yksilöllisyyttä. Attendo Saiman hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka on tehty yhdessä lasten kanssa.

Attendo Saimassa lapsen yksityisyyttä ja mielipiteitä kunnioitetaan. Jokaisella lapsella on oma huone, ja ilmapiiiri pidetään avoimena ja kunnioittavana. Lapsi voi tehdä virheitä ja oppia niistä, ja hänen mielipiteidensä ilmaisua tuetaan. Attendo Saimassa pyritään pitämään joka torstai yhteinen lasten hetki, nuorten kokous. Tässä yhteisessä hetkessä on jotain pientä syötävää ja juotavaa ja vapaamuotoisesti keskustellaan lapsiin liittyvistä yhteisistä asioista ja arvioidaan Saiman käytäntöjä, viihtyvyyttä ja muutoksen tarpeita. Yhteisessä hetkessä suunnitellaan esim. retket, yhteiset hankinnat ja kuullaan lasten ruokatoiveita. Asialistaan lapset voivat lisätä kaikki asiat, joita haluavat käsiteltävän. Näistä hetkistä tehdään muistio.

Lapsen hyvä kohtelu ja osallisuus:

Attendo Saimassa lapselle tarjotaan mahdollisuus vaikuttaa arjen asioihin. Esimerkiksi kotiintuloajat tai nukkumaanmenoajat sovitaan yhdessä lapsen kanssa hänen yksilölliset tarpeensa ja ikätaso huomioiden. Näin varmistetaan, että lapsi voi tehdä omia valintoja ja kokea, että hänen mielipiteillään on merkitystä. Lapsi saa myös osallistua päätöksentekoon niin henkilökohtaisissa kuin yhteisön asioissakin. Tällöin lapsi kokee itsensä osaksi yhteisöä, ja hänellä on mahdollisuus ilmaista itseään ja osallistua arjen toimintoihin. Esimerkiksi lapsi voi itse valita harrastuksiaan ja osallistua niiden järjestämiseen.

Ohjaus ja aito kuuleminen:

Attendo Saimassa korostetaan aitoa kuulemistä. Lapsi voi ilmaista mielipiteensä, ja hänen ajatuksiaan kuunnellaan aktiivisesti. Esimerkiksi lapselle annetaan mahdollisuus keskustella omaohjaajan tai kasvatushenkilökunnan kanssa henkilökohtaisissa omaohjaajakeskusteluissa ja kerran viikossa järjestettävässä nuorten kokouksessa, joissa käsitellään hänen tarpeitaan ja toiveitaan. Näissä keskusteluissa lasta tuetaan itsenäiseen ajatteluun ja päätöksentekoon, ja hänelle tarjotaan tietoa siitä, miten hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä, tulevaisuuteensa ja arkeen.

Sopimus ja oma-arviointi:

Lapselle tehdään yksilöllinen viikkosuunnitelma, kuukausiraportti sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmia, jotka perustuvat hänen tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti yhdessä lapsen kanssa, ja siinä otetaan huomioon myös hänen oma mielipiteensä ja toiveensa. Kuukausiraportti tehdään kerran kuukaudessa ja siinä otetaan huomioon myös lapsen oma mielipide sekä toiveet. Viikkosuunnitelmassa otetaan huomioon lapsen toiveet. Näin lapsi kokee, että hänellä on mahdollisuus osallistua omien hoito- ja tukitoimiensa suunnitteluun ja toteutukseen. Lasta kannustetaan itse arvioimaan omaa kehitystään ja tarpeitaan.

Yksilökeskeiset palvelut ja asiakaslähtöiset toimintatavat:

Jokainen lapsi saa yksilöllistä tukea, jossa otetaan huomioon hänen kehitysvaiheensa, tarpeensa ja toiveensa. Esimerkiksi lapsen ruokavaliota, harrastuksia ja kulttuurisia sekä uskonnollisia tarpeita huomioidaan yksilöllisesti. Näin lapsi kokee, että hänen identiteettinsä ja tarpeensa ovat tärkeitä ja että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa arkeensa. Lapsen osallisuus ei rajoitu vain arkisiin käytäntöihin, vaan myös yksilöllisten tukitoimien suunnitteluun ja arviointiin.

Tukevat keskusteluhetket ja läheisyhteistyö:

Lapsen kanssa järjestetään yksilöllisiä keskusteluhetkiä, joissa käydään läpi lapsen tunteita, toiveita ja kehitystä. Näissä keskusteluissa lapselle annetaan tilaa ilmaista itseään ja saada tukea vaikeissa tilanteissa. Lisäksi, jos lapsi kokee tarvitsevansa erityistä tukea, kasvatushenkilökunta on läsnä tukemassa ja ohjaamassa lasta. Yhteistyö perheen ja muiden tukiverkoston kanssa on keskeinen osa lapsen hyvinvointia ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen:

Jos lapsen itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, tämä tehdään aina tarkoin harkiten lain nojalla ja lapsen etu huomioiden. Rajoittamistoimenpiteet tehdään avoimesti ja lapselle kerrotaan selkeästi, miksi

rajoituksia on tarpeen asettaa. Mikäli rajoituksia on, niiden vaikutukset arvioidaan ja ne käsitellään aina yhdessä lapsen, huoltajien sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa:

Itsemääräämisoikeus toteutuu myös lapsen arjessa esimerkiksi asettamalla yhdessä lapsen kanssa säännöt ja rajat, jotka ottavat huomioon hänen ikätasonsa ja kehityksensä. Lapsi saa myös itse osallistua omien päätöksiensä tekemiseen, ja hänelle annetaan mahdollisuus oppia virheistään ja kasvaa vastuulliseksi aikuiseksi. Samalla lapselle annetaan tukea ja ohjausta, jotta hän voi tehdä valintoja, jotka tukevat hänen hyvinvointiaan ja kehitystään.

Vaarat ja riskit:

On kuitenkin tilanteita, joissa itsemääräämisoikeus voi kääntyä itseään vastaan, erityisesti silloin, kun lapsi ei kykene tekemään itselleen parhaita valintoja. Tällöin on tärkeää puuttua tilanteeseen ja tarjota lapselle tarvittavaa tukea ja ohjausta. On varmistettava, että lapsi saa tarvitsemansa kuntoutuksen ja hoidon, vaikka hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan väliaikaisesti hänen hyvinvointinsa turvaamiseksi.

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

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

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

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

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

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

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

Yksikössämme voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65 §)
- henkilöntarkastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 §)
- henkilökatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66 a §)
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67 §)
- kiinnipitäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §)

- luvatta laitoksesta poistuneen palauttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69 a §)
- liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Yksikössämme ei käytetä rajoitustoimenpiteenä eristystä!

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

- yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 63 §)

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

Lapsen kanssa käydään keskustelu rajoituspäätöksestä heti tilanteen jälkeen tai lapsen voinnin sen salliessa ja tästä keskustelusta laaditaan rajoituspäätöksen lapsikohtainen arvio liitteeksi rajoituspäätökseen. Lapsikohtainen arvio toimitetaan postitse sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle että huoltajille. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Hyvän kohtelun suunnitelma

Hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu yhdessä Attendo Saiman lasten ja kasvatushenkilökunnan toimesta lasten ajatusten pohjalta. Suunnitelman keskiössä on lasten kuuleminen, osallisuus ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen lapsi saa tarvitsemansa tuen ja huolenpidon, ja että hän kokee itsensä arvostetuksi ja kunnioitetuksi. Hyvän kohtelun periaatteet perustuvat avoimuuteen, rehellisyyteen ja yhdessä tekemiseen.

Hyvän kohtelun periaatteita ovat:

Yksilöllisyys ja kunnioitus:

Lasten tarpeet, toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon. Lasten yksilöllisiä tarpeita kunnioitetaan kaikessa toiminnassa, mukaan lukien ruokavalio, harrastukset ja kulttuuriset tai uskonnolliset tarpeet. Tällöin jokainen lapsi voi kokea itsensä arvostetuksi ja huomioduksi.

Osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet:

Lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa moniin arjen asioihin, kuten ruokailuihin, harrastuksiin ja muihin aktiviteetteihin. Lapset voivat osallistua yhteisiin kokouksiin, joissa he voivat esittää mielipiteitään ja toiveitaan. Päätöksenteko on osallistavaa ja lapset voivat vaikuttaa omaan arkeensa yksilöllisesti.

Avoimuus ja kuuleminen:

Hyvän kohtelun periaatteisiin kuuluu avoimuus, jossa lasten mielipiteitä kuunnellaan aktiivisesti. Lapsilla on mahdollisuus tuoda esiin, jos he kokevat epäasiallista kohtelua, ja silloin puututaan tilanteeseen välittömästi.

Yksityisyyden kunnioittaminen:

Lapsilla on omat huoneet, johon toiset eivät mene ilman lupaa. Yksityisyyttä kunnioitetaan ja talon ilmapiirissä korostetaan henkilökohtaisen tilan kunnioittamista ja tärkeyttä. Lapsella on oikeus kieltäytyä, jos hän ei halua muiden tulevan huoneeseensa.

Virheistä oppiminen:

Lapsille annetaan mahdollisuus tehdä virheitä ja oppia niistä. Tämä tukee lapsen itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeuden kehittymistä. Virheistä ei rangaista, vaan niistä keskustellaan ja niistä opitaan.

Rajoitusten välttäminen ja keskustelu:

Mikäli lapsen itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, se tehdään aina tarkasti harkiten ja lain mukaan. Rajoituksia pyritään välttämään, ja tilanteet pyritään hoitamaan ensisijaisesti keskustelujen kautta. Lasten kanssa sovitaan käytännöistä yhdessä, mikä tukee osallisuutta ja lapsen mielipiteen huomioimista.

Turvallisuuden ylläpitäminen:

Turvallinen ilmapiiri on tärkeä osa hyvää kohtelua. Jos Attendo Saimassa syntyy haastavia tilanteita, niihin puututaan välittömästi ja turvallisuus varmistetaan. Kasvatushenkilökunta on koulutettu käsittelemään väkivaltatilanteita ja muita uhkia rauhallisesti ja ammattimaisesti.

Avoin kommunikointi ja yhteydenpito perheisiin:

Lapsen ja hänen perheensä välinen yhteydenpito on tärkeää. Lapsen läheisiin ollaan yhteydessä säännöllisesti ja kaikista lapseen liittyvistä asioista ilmoitetaan viipymättä.

Näillä periaatteilla varmistetaan, että jokainen lapsi kokee itsensä kuulluksi, kunnioitetuksi ja osaksi yhteisöä, ja että hänen hyvinvointinsa ja turvallisuutensa ovat keskiössä.

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai lähettämällä kirjallinen palaute Attendo Saimaan postitse, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoito- ja kasvatussuunnitelmakokouksissa ja säännöllisesti toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa.

Saatu palaute analysoidaan ja käsitellään kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet analysoidaan ja käsitellään hoitohenkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa sekä lasten omissa kokouksissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja

palautetta hyödynnetään Attendo Saiman toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Attendo Saiman kasvatusjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä kasvatushenkilökunnan kanssa. Kasvatusjohtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

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

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde

Hyvinvointialueella:

Sally Leskinen
Etelä-Karjalan hyvinvointialueen johtaja
p. 040 638 6436
sally.leskinen@ekhva.fi

Yksikön kasvatusjohtaja:

Juho Partanen
p. 0444072180
juho.partanen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Elina Tikka
sosiaali- ja potilasasiavastaava
puh. 050 555 8553
elina.l.tikka@ekhva.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ Kyllä

☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Esimerkkiteksti: Kuvailkaa miten yksikössäne lapsen osallisuuden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa? Millainen on yksikön viikko-ohjelma? Onko jokaisella lapsella henkilökohtainen viikko-ohjelma? Millainen on omaohjaajan, läheisten, yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa? Kuvaile yksikkönne eri ammattiryhmien tehtäväkuvia aiheen mukaisesti - > miten edistävät asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja hyvinvointia (mm. omaohjaaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Miten lasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä?

Attendo Saiman kasvatustyö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuihin kasvatuksen pää tavoitteisiin ja hoidollisiin tavoitteisiin. Työtä ohjaa terapeutin laitospalvelusmallinnus. Omaohjaajat sekä koko kasvatushenkilökunta on lapsen arjessa mukana suunnittelemassa ja tavoittelemassa lapsen etua yhdessä hänen läheistensä kanssa. Tärkein yhteistyökumppani on lapsen vanhemmat, joiden kanssa teemme tiivistä ja avointa yhteistyötä haasteellisissakin tilanteissa. Vanhempia kannustetaan vierailemaan Attendo Saimassa aina, kuin heillä on siihen mahdollisuus. Lapsilla sekä heidän läheisillään on käytössään Attendo Saiman moniammatillinen työryhmä ja heidän ammattitaitonsa. Omaohjaajan tehtävänä on luoda lapseen luottamuksellinen suhde ja toimia lapsen äänenä tarvittaessa.

Attendo Saimassa lapsen osallisuus, kuntoutus ja hyvinvoinnin edistäminen ovat keskeisiä arjen toimintoja, joita tuetaan yksilöllisesti. Attendo Saimassa pyrimme luomaan ympäristön, jossa lapsella on mahdollisuus osallistua aktiivisesti omaan elämäänsä ja hyvinvointiinsa, ja jossa hänen tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.

Lapsen osallisuus arjessa:

Arjessa lapsen osallisuus näkyy siinä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa moniin päivittäisiin asioihin, kuten ruokailuihin, harrastuksiin ja muihin aktiviteetteihin. Lapsen henkilökohtainen viikko-ohjelma suunnitellaan yhdessä hänen kanssaan, ja se voi sisältää aikaa koulutehtäville, levolle, liikunnalle ja muille aktiviteeteille. Yksikön viikko-ohjelma on joustava ja mukautuu lapsen tarpeiden mukaan. Viikoittainen nuorten kokous tarjoaa lapsille tilaisuuden keskustella omista toiveistaan, kuten retkistä, hankinnoista tai ruokatoiveista.

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

Attendo Saimassa on käytössä toimintakykymittari, joka on Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Toimintakykymittarin avulla saadaan helposti tilannekuva huoltajalle, lapselle ja kasvatushenkilökunnalle. Työväline ovat myös oiva tapa arvioida perheen tai lapsen edistymistä ja perheintervention vaikuttavuutta.

Henkilökohtainen viikko-ohjelma:

Jokaisella lapsella on henkilökohtainen viikko-ohjelma, joka suunnitellaan yhdessä lapsen ja omaohjaajan kanssa. Ohjelma voi sisältää koulutehtävien tekemistä, vapaa-ajan aktiviteetteja, sosiaalisia tapahtumia ja tarpeen mukaan myös kuntoutukseen liittyviä toimenpiteitä. Viikko-ohjelman teossa huomioidaan lapsen yksilölliset tuen tarpeet, ja sen avulla pyritään tukemaan lapsen arkea ja edistämään hänen hyvinvointiaan. Henkilökohtainen viikko-ohjelma mahdollistaa sen, että lapsi voi osallistua aktiivisesti omaan elämäänsä ja kehitykseensä.

Omaohjaajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli:

Omaohjaajan rooli on keskeinen lapsen osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Omaohjaaja on lapsen lähin tukihenkilö, joka auttaa lasta asettamaan tavoitteita ja seuraamaan niiden toteutumista. Omaohjaaja tukee lasta hänen arjessaan, keskusteluissa arjessa tapahtuvista asioista ja auttaa lasta myös silloin, kun hän kohtaa haasteita tai tarvitsee tukea päätöksenteossa.

Läheisten rooli on tärkeä, ja heitä pyritään osallistamaan lapsen elämään mahdollisimman aktiivisesti. Lapsen ja hänen läheistensä välinen yhteys pidetään tiiviinä, ja perheelle tarjotaan mahdollisuus osallistua lapsen elämään. Läheisiin pidetään yhteyttä säännöllisesti, ja järjestetään tapaamisia perheen kanssa.

Yhteistyökumppanit, kuten lapsi ja nuorisopsykiatrian hoitokontakti, koulun henkilöstö ja muut asiantuntijat, osallistuvat lapsen kuntoutukseen ja hyvinvointiin. Näiden ammattilaisten rooli on tukea lasta hänen kehityksessään ja varmistaa, että lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja hoidon.

Yhteydenpito läheisiin:

Attendo Saimassa lasta kannustetaan ja ohjataan pitämään yhteyttä läheisiinsä. Yhteydenpito voi tapahtua esimerkiksi puhelimitse, videopuheluilla tai tapaamisilla. Attendo Saimassa huolehditaan, että lapsi voi olla yhteydessä läheisiinsä säännöllisesti ja kokea, että hänellä on tukea myös Attendo Saiman ulkopuolella. Lapsen läheisiin ollaan yhteydessä säännöllisesti, ja heidän mielipiteensä ja toiveensa otetaan huomioon lapsen hoitoa ja kuntoutusta suunniteltaessa.

Eri ammattiryhmien rooli:

Omaohjaaja: Pitää yhteyttä vanhempiin, osallistuu neuvotteluihin, huolehtii hoito- ja kasvatussuunnitelman teosta ja päivityksestä sekä kuukausiraportin laatimisesta. Hän tukee lapsen kuntoutumista ja perheen yhdistämistä, ja toimii lapsen äänenä neuvotteluissa varmistaen, että lapsen tarpeet ja toiveet tulevat kuulluiksi.

Sairaanhoitaja: Sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon toteutumisesta, varmistaa lääkkeiden oikea-aikaisen ja turvallisen antamisen sekä seuraa lapsen terveydentilaa. Hän osallistuu myös terveydellisten asioiden suunnitteluun ja tukee lapsen hyvinvointia. Sairaanhoitaja vastaa myös hoitotyöstä yhdessä muun kasvatushenkilökunnan kanssa.

Neuropsykiatrinen valmentaja: Neuropsykiatrinen valmentaja tukee neuropsykiatrisista haasteista kärsivän lapsen tai nuoren arkea tarjoamalla yksilöllistä tukea ja valmennusta. Hänen roolinsa on auttaa lasta kehittämään itsesääätely- ja vuorovaikutustaitoja, hallitsemaan tunteitaan ja käyttäytymistään sekä parantamaan sosiaalista kanssakäymistään. Neuropsykiatrinen valmentaja ohjaa ja tukee myös työryhmää, joka työskentelee lapsen kanssa. Hän varmistaa, että kaikki kasvatushenkilökuntaan kuuluvat ymmärtävät lapsen yksilölliset tarpeet ja tukevat hänen kehitystään yhtenäisesti.

Omaohjaajilla on käytössään myös menetelmä kansio ”Oman työn tueksi” sekä Umbrella- työkirjamenetelmä. Oman työn tueksi kansio sisältää erilaisia sosiaalityönmenetelmiä eri aihealueisiin liittyen. Umbrella-työkirjamenetelmä sisältää omaohjaajatyön keskeiset tavoitteet ja työtehtävät. Työkirjamenetelmällä halutaan erityisesti vahvistaa lapsen ja omaohjaajan välistä suhdetta sekä tuoda lapsen ääni kuuluviin hänen omassa elämässään.

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

Attendo Saimassa lapsille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Lapsia tuetaan kaikkeen harrastamiseen, niin yksilölliseen kuin yhteisölliseen. Toiminta suunnitellaan yhdessä lasten kanssa nuorten kokouksissa sekä yksilökeskusteluissa lasta kuunnellen ja huomioiden muun muassa lasten toiveet sekä kuntoisuus. Attendo Saiman yhteistyökumppaneita harrastuksien suhteen on mm. kuntosali, keilaus, sulkapallo, nyrkkeily ja ratsastus. Tämä ei sulje pois mitään harrastusmahdollisuuksia. Lapsille tarjotaan vaihtoehtoja heidän omien mieltymysten mukaan. Attendo Saimassa olemme käyneet muun muassa retkeilemässä ja katsomassa koripalloa sekä jääkiekkoa.

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

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

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

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin lapsen toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto Attendo Saiman kuukausipalavereissa muulle kasvatushenkilökunnalle. Jokaisella kasvatushenkilökuntaan kuuluvalla on velvollisuus tutustua jossakin määrin kaikkien lasten tilanteeseen sekä heillä tulee olla riittävät tiedot kaikkien asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

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

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Saimassa tarjotaan monipuolista ja terveellistä, itsetehtyä kotiruokaa, kuuden viikon kiertävän listan mukaisesti. Aamupala tarjotaan joustavasti klo. 7–9, lounas noin klo. 11–12, välipala noin klo. 14, päivällinen noin klo. 17 ja iltapala noin klo. 20. Tarpeen mukaan ajoista voidaan joustaa.

Viikonloppuisin tehdään lasten toivomia ruokia. Yhteiset ruokailuhetket ovat myös kasvatuksellisia hetkiä, joissa ohjataan

terveelliseen aterointiin sekä hyviin ruokapöytätapoihin.

Attendo Saimassa lapsen ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja kasvatussuunnitelmaa: selvitetään mm.

erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon

laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään. Ruokalistat suunnitellaan huomioiden lasten yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokailut on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Lapsia ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriatyymiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä lasten keittiötaitojen karttuminen.

Ruokahuollosta vastaa:

Viivi Vanhanen, ohjaaja

viivi.vanhanen@attendo.fi

Yksikön ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

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

Yksikköemme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty:

Lapsen kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista lapsen toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Jokainen Attendo Saiman kasvatushenkilökuntaan kuuluva huolehtii ja seuraa lasten päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista yhdessä nimetyn hygieniavastaavan kanssa. Hygieniavastaava ohjaa kasvatushenkilökuntaa hygieniakäytännöissä ja huolehtii pesuaineiden riittävydestä. Pesuaineiden loppuessa hygieniavastaava huolehtii siitä, että tieto välittyy kasvatusjohtajalle, joka tilaa täydennystä pesuaineisiin.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Attendo Saimassa jokainen lapsi siivoaa huoneensa itse kerran viikossa tiistaisin. Siivouksessa otetaan huomioon lapsen ikätaso ja valmius. Mikäli lapsi tarvitsee apua siivouksessa, kasvatushenkilökunta antaa selkeitä ohjeita ja tukea aikuisen avustuksella, jotta siivous sujuu mahdollisimman itsenäisesti.

Lapsia kannustetaan siivoamaan huoneensa parhaansa mukaan, ja heidän panoksensa huomioidaan positiivisesti. Tarvittaessa keskustellaan myös siitä, miten huoneen siivous on sujunut ja mitä asioita voi parantaa seuraavalla kerralla.

Tavoitteena on, että lapsi oppii huolehtimaan omasta ympäristöstään ja kehittää itseohjautuvuutta siivouksessa oman ikätasonsa ja valmiuksiensa mukaan.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Attendo Saiman yleisten tilojen siivouksesta vastaa kasvatushenkilökunta. Siivous suoritetaan kerran viikossa tiistaisin, jolloin huolehditaan tilojen perusteellisesta puhdistuksesta ja järjestyksestä. Tällöin siivotaan muun muassa yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat, käytävät, toimistot sekä wc-tilat.

Lisäksi yleisestä siisteydestä huolehditaan päivittäin. Kasvatushenkilökunta tarkistaa ja ylläpitää tilojen siisteyden, varmistaen, että ympäristö pysyy puhtaana ja viihtyisänä koko viikon ajan. Tämä sisältää esimerkiksi roskien tyhjentämisen, pintojen pyyhkimisen ja mahdollisten siivoustarpeiden huomaamisen ja hoitamisen arjen aikana. Yövuorolainen siivoaa wc-tilat ja vaihtaa keittiön roskikset joka yö.

Tavoitteena on ylläpitää turvallinen, siisti ja viihtyisä ympäristö kaikille, niin lapsille kuin kasvatushenkilökunnalle.

Miten yksikön pyykinhuolto on järjestetty?

Attendo Saiman pyykinhuollosta vastaa kasvatushenkilökunta yhdessä lasten kanssa. Jokainen lapsi huolehtii omasta pyykinhuollostaan tuetusti. Kasvatushenkilökunta tarjoaa apua ja ohjausta lapsille tarvittaessa, jotta he voivat osallistua pyykin lajitteluun, pesemiseen ja vaihtoihin ikätasonsa ja valmiuksiensa mukaan.

Pyykinhuollossa pyritään tukemaan lapsen itsenäistymistä ja arjen taitojen kehittymistä, jotta hän oppii huolehtimaan omista vaatteistaan. Kasvatushenkilökunta on läsnä ja valmiina auttamaan, mutta lapselle annetaan mahdollisuus hoitaa tehtävät itse, mikäli se on hänelle mahdollista. Kasvatushenkilökunta huolehtii

liinavaatteiden pesusta.

Tavoitteena on, että lapset oppivat vastuullisuutta omien tavaroidensa hoidossa ja saavat tarvittavan tuen tämän arjen tehtävän suorittamiseen.

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

Attendo Saiman siivouksesta huolehtivat kasvatushenkilöön kuuluvat yhdessä lasten kanssa. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme liinavaatepyykin pesun ja tuemme lapsia heidän omien vaatteiden pesusta. Puhtauspalvelukäsikirja löytyy tulostettuna toimistosta perehdytyskansiosta. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena Attendo Saiman kasvatushenkilökunnan perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Eveliina Pätäri, ohjaaja (eveliina.patari@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 yksikkömme säännöllisestä ja asianmukaisesta siivouksesta ja siivoustyön laadunvalvonnasta.

Avainasemassa ovat:

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

Attendo Saimassa on saatavilla käsihuuhdetta, mutta sitä annostellaan lapsille kasvatushenkilökunnan toimesta. Käsihuuhdetta tarjotaan tarvittaessa myös vierailijoille. Käsienpesupaikoilla on saatavilla käsisäippuaa.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Lapsen kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa lapsen lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää lapsen hoitotoimenpiteistä ja Attendo Saiman kasvatushenkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Attendo Saimasta tehdään tiivistä yhteistyötä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lasten ja nuorten talon lasten ja nuorisopsykiatrian poliklinikan kanssa mielenterveys ja päihdeasioissa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Attendo Saiman lähin päivystävä sairaala on Etelä-Karjalan keskussairaala, johon matkaa on noin 4 km. Lapsen tilanteen vaatiessa konsultoidaan päivystävää sairaanhoitajaa ja tehdään tilannearvio yhdessä ohjaajan kanssa. Lapsi viedään joko Saiman ohjaajan saattamana päivystykseen tai soitetaan ensihoitajat paikalle.

Äkillinen kuolemantapaus:

Äkillisessä kuolemantapauksessa soita 112, josta saat lisäohjeita. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kasvatustoimintajohtajaa välittömästi. Attendo Saimassa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- toimintaohje, joka löytyy toimiston pöydältä selailutelineestä.

Äkillinen kuolemantapaus tuo mukanaan erityisiä haasteita ja vaatii huolellista ja empaattista toimintaa. Kasvatushenkilökunnan tulee tarjota tukea ja kriisiapua yksikön muille lapsille, perheille ja toisilleen. Lapset tarvitsevat erityistä tukea kuoleman käsittelyssä. Kuolemantapauksesta tiedottaminen perheelle tulee hoitaa mahdollisimman nopeasti ja kunnioittavasti, ja yksityisyys huomioidaan kaikessa toiminnassa. Ennen tiedottamista varmistetaan hoitaako tiedottamisen vanhemmille poliisi vai Attendo Saiman kasvatushenkilökunta.

Mikäli äkillinen kuolemantapaus tapahtuu Attendo Saiman tiloissa, kutsuu kasvatushenkilökunta välittömästi ensihoitajat. Ensihoitajat kutsuvat paikalle poliisin. Poliisi ottaa tarvittaessa valokuvia tapahtumapaikalta ja kutsuu paikalle ruumiinkuljetusauton. Kasvatushenkilökunnan on huolehdittava asiakirjojen täyttämisestä. Yhteisön tuki ja surun käsittely ovat tärkeitä. Toiminnan tulee olla rauhallista, ammatillista ja kunnioittavaa kaikille osapuolille.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Esimerkkiteksti: Miten yksikössä seurataan yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet yms. Onko seurannalla säännöllisyyttä? Onko seurannalla vastuuhenkilöä? Lääkityksen jatkuva arviointi, kuka tekee, miten lääkityksen arviointi näkyy arjessa. Miten näkyy asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmassa? Lapsen lääkityksen seurannoista vastaa hänen hoidostaan vastaava lääkäri, joka tekee yhteistyötä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikössä lasten painoa ja pituutta seurataan säännöllisesti kuukausittain, joka kuukauden ensimmäisenä torstaina. Tarvittaessa tehdään lääkityksen seurantaan liittyviä muita mittauksia, kuten verenpaineenmittaukset, ne tehdään lasten yksilöllisen tarpeen mukaan, kaikki mittaukset ovat ohjelmoituna viikkokalenteriin työtehtäväksi, tarvittaessa mittauksia tehdään yksilöllisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Henkilökunta arvioi arjessa lapsen lääkityksen vaikuttavuutta ja antaa oman arvionsa tästä hoidosta vastaavalle lääkärille. Arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään henkilökunnan luettavaksi ja käyttöön. Sairaanhoitaja vastaa lääkehuollosta ja hoitotahojen hankinnasta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Lapsen kanssa yhdessä sekä huoltajia kuullen omaohjaaja arvioi hoito – ja kasvatussuunnitelmassa lääkkeen vaikutuksia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Jokainen Attendon yksikkö laatii työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Yksikköemme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen,

lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Kasvatusjohtaja Juho Partanen
Lääkäri Tuomas Kangastalo
Sairaanhoitaja Joonas Hämäläinen

Rajattu lääkevarasto

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

Attendo Saimassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Esimerkkiteksti: Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kirjatkaa tiedonkulun järjestäminen eri toimijoiden kanssa yksiköllänne (lähete, soitto yms.), miten asiakkaan hoitopolku on katkeamaton. Miten huomioitte asiakkaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mitä yhteistyötoimijoita yksiköllänne on esim. (terveyskeskus, labrapalvelut, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms.) Esim.: Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioidessa tms. yksikön ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Miten yksikön 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. Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Attendo Saimassa järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen kasvatushenkilökuntaan kuuluva perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin.

Kasvatushenkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista kasvatushenkilökunta tiedottaa kasvatusjohtajaa, ilmoittaa kiinteistöhuollolle korjausta vaativista kohteista.

Työsuojeluvaltuutettu:

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain 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:

Poistumisharjoitus on tehty:

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:

Palotarkastus on toteutunut:

Henkilöstö

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

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

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

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

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

Esimerkkiteksti:

- Yksikön hoitohenkilömitoitus on 1 -1,5 tt/lapsi: kirjaa oman yksikkösi mitoitus
- Yksikön kasvatusjohtaja on xxx xxx, joka on koulutukseltaan xxx.
- Yksikössämme on xx asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 2 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 9,5 vakituista lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 8 h
- 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkinen työntekijöitä:

- Kasvatusjohtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoidotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Sosionomi klo 9–15 (välitönhoidotyö)
- Ohjaajia neljä, klo 7–14.40 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7–15 (välitönhoidotyö)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)

- Hoitoapulainen klo 9.30–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viiikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaajaklo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

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

Esimerkkiteksti: Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun yksikön esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Vastaavan ohjaajan ja yksikön kasvatusjohtajan välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastualueiden määrittelyllä. Yksikön kasvatusjohtajan tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä kasvatusjohtaja saa tukea yksikön resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Esimerkkiteksti: Tarvittaessa kerro, miten mahdollisia työntekijöiden kielihaasteita kehitetään? Esim.: 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 yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikköemme kasvatusjohtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat,

haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [yksikön kasvatusjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysturvallisuusviranomaisen 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 varaueloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

ESIMERKKITEKSTI: Kirjaa tähän kuvaus yksikkönnne tiloista ja toimivuudesta. Huomioithan asiakasryhmän erityisvaateet! Kuvaus lapsen omassa käytössään olevasta tilasta, yhteisessä käytössä olevista tiloista ja piha-alueesta. Miten lapsi voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen? Käytetäänkö lapsen henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos lapsi on pitkään poissa? Miten lapset sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen, miten lasten läheisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Yksikkömme toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 7 esteetöntä asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m² (4 kpl), 22 m² (1 kpl) ja 26 m² (2 kpl). Kaikilla lapsilla on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 30 m². Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Yksikössämme on oma terassi/parveke, yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa. Kaikki yksikkömme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Lapsilla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Yksikkömme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Yksikkömme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyritys xxx, jonka yhteystiedot löytyvät xxx

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 vastuualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Esimerkkiteksti: Kuvaa yksikön käytössä olevat kulunvalvontakamerat sekä hälytys- ja kutsulaitteet ja niiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Esim. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liiketunnistimet sekä tallentavat kulunvalvontakamerat yhteisissä tiloissa ja ulkoalueella sisäänkäynteihin ja parkkipaikalle. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa lasten tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksikön vierailulle tulevia varten.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Esimerkkiteksti: Yksikössämme käytetään lasten hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Lasten omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa lapsen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme lapselle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikkömme työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysthuollon laitteiden laiterakisteripalvelussa ylläpidämme yksikkömme terveydenhuollon laitteidemme (luettele, mitkä laitteet esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu yksikkömme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

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

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

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

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

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa 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](https://www.kanta.fi/asiakastietolain).
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](https://www.kanta.fi/asiakastietolain).
3. Attendo-kodeissa merkittäviin teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on valmistauduttu tulostamalla asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät ajan tasalla olevat dokumentit paperille, jotta nämä ovat käytettävissä myös silloin, jos tietojärjestelmä ei ole käytettävissä. Tietojärjestelmien merkittävien käyttökatkojen tai/ja vikatilanteiden vallitessa Attendo-kodin johtaja ohjeistaa tekemään tarvittavat kirjaukset ja merkinnät kynällä ja paperilla, josta nämä tallennetaan tietojärjestelmiin poikkeamatilanteen ollessa ohi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE			
TOIMENPITEET			
AIKATAULU			
VASTUUTUS			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			

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-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

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

- Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamis- suunnitelmien ajan- tasaisuus	95%		

**Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus