



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Mi-Hoiva

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Kanta-Häme

Kunnan/kuntayhtymän nimi Hämeenlinna

Attendo-koti

Nimi Attendo Sairionranta

Katuosoite Tehtaankatu 2

Postinumero 13220

Postitoimipaikka Hämeenlinna

Esihenkilö Teresa Lumme

Puhelin 040 7800 792

Sähköposti teresa.lumme@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen / Mielenterveyskuntoutujat 17

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

2.7.2014

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen / Mielenterveyskuntoutujat 13 paikkaa sekä tuettu asuminen 14 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy, Tavastilan apteekki, Hämeenlinna
- Hygienia- ja toimitustarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut / matot: Lindström Oy
- Pesulalaitteet: Eräretki
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions
- Kiinteistöhuolto: Coor Oy
- Vartijapalvelut: SOL Oy
- Siivouspalvelut: L&T

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavalonnan suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadintaan?

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Teresa Lumme 044 7800 792 / teresa.lumme@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 15.10.2024

Tarkistettu pvm. 11.3.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
♥️👁️+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Sairionranta tarjoaa asumispalveluita täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille. Meillä on 17 ympärivuorokautista sekä 13 yhteisöllistä asumispalvelupaikkaa sekä valmius viedä kotiin asumisen tukipalveluita. Tällä hetkellä kotikuntoutujia meillä on yksi. Sairionrannassa on toipumisorientaatiojattelun mukainen työote ja meillä käytetään aktiivisesti DKT ja Nepsy -menetelmiä. Nada -osaamista saamme kun siihen koulutautuvat kolme ohjaajaamme valmistuvat. Asukkaamme ovat pääosin työikäisiä ja toimintakyvyiltään ohjausta vaativia.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Sairionrannassa työntekijämme osallistuvat jatkuvasti koulutuksiin ja tälläkin hetkellä on useampi työntekijämme suorittaa mielenterveystyön erityisammattitutkintoa, yksi täydennyskouluttautuu sosionomiksi ja yksi opiskelee psykoterapeutiksi.

Työntekijät ovat sitoutuneita ja vaihtuvuus meillä on pieni. Työntekijät tukevat toinen toisiaan ja meillä on yhdessä tekemisen meininki, kaveria ei jätetä. Työntekijät hoitavat työnsä tunnollisesti ja huolehtivat vastuualueistaan.

Kunnioitamme aidosti itsemääräämisoikeutta ja tuemme asukkaita omannäköisessään arjessa. Kehumme ja kannustamme asukkaita heidän onnistumisissaan mutta myös toisiamme.

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

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

Attendo Saionrannassa on nimetty ASKO-valmentaja (Heidi Kuisma), joka huolehtii säännöllisten ASKO-kartta- sekä kvartaalikeskusteluiden pitämisestä. Keskustelut pidetään neljästi vuodessa kuukausikokouksissa, tällätavoin jokainen työryhmän jäsen pääsee osallistumaan keskusteluihin. ASKO-keskusteluiden tarkoitus on lisätä ja pitää yllä avointa keskustelukulttuuria työyhteisössä. Kuluneen vuoden aikana olemme käyneet läpi kolme ASKO-keskustelua, joista yhdellä kävimme läpi vuoden 2024 ASKO-karttaa ja kahdella kvartaalikeskustelunaiheita.

Keskustelua on käyty mm. seuraavien teemojen äärellä: asukkaiden itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen, asukkaiden mielekäs arki ja omannäköinen elämä, läheisyhteistyö ja sen vahvistaminen sekä säännöllisten asukaskokousten toteutuminen. Lisäksi olemme käyneet ASKO-keskusteluissa läpi toimivia palautekäytäntöjä sekä viimeaikojen onnistumisia.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 04.02.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 06.02.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdytys, vuorotyö, infektiot, vaara- ja uhkatilanteet, sijaisten saatavuus

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon vastuut tai osaamisen varmistaminen. lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkekulutuksen seuranta

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely, vaitiolovelvollisuus, kirjallisten dokumenttien säilytys, sähköisten järjestelmien toiminta

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoitus, tehtäväkuvien epäselvyys

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Liikkumisen turvallisuus portaikoissa, esteettömyys, apuvälineet, paloturvallisuus, tapaturmat, uhkaava käytös

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen, raporttien viestintä

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Välineiden virheellinen käyttö, viallisten laitteiden käyttö, laitteiden toimintahäiriö

Fyysiset vaarat:

Liukastumis- ja kaatumisvaarat, esteet kulkureiteillä, märät pinnat, vialliset sähkölaitteet- tai johdot

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia voi johtaa infektioiden leviämiseen

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely ja säilytys voi johtaa ruokamyrkytykseen

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden vääränlainen käyttö tai säilytys

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asiakkaiden yksityiseen suoja voi heikentyä jos tietoja käsitellään huolimattomasti. toiset asiakkaat voivat kuulla mikäli yksityisasiasta puhutaan varomattomasti esim käytävällä.

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä

- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään

millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään

- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme 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 asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta kotiimme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa (huomioiden tilaajan vaateet) yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisen (mikäli asiakas niin haluaa), laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Kuntoutumisen edistymistä arvioidaan lisäksi kuukausittain Hilkkaan tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 93%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 48%

Asiakkaan asumisen palvelusuunnitelman puolivuositaisessa päivittämisessä tilaaja pyytää asiakkaamme RAI-arvioinnin ja asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman, jonka asiakkaan omaohjaaja toimittaa tilaajalle tässä yhteydessä. Näitä suunnitelmia päivitetään puolivuositain tai voinnin muuttuessa oleellisesti. RAI-arvioinnin tulostieto on Attendo kodissamme yksilöllisen suunnitelman perusta. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja päivittämisessä hyödynnetään RAI-CMH välineen mittareista nousevia tietoja, kodissamme seurattavia ja asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan nousevia mittareita ovat mm. BMI,SOS,RHO,IADL_21 ja IADL_42 mittarit. Muita asiakkaan toimintakyvyn arviointiin käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), GDS ja elämänkaarilomake, sekä muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Toimintakyvyn arviointia tehdään asiakkaan tavoitteiden ja toiveiden pohjalta kuullen lähiverkostoa yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa. Haastattelemme läheisiä asiakkaan suostumuksen mukaan.

Attendo kodissamme vastuu arviointien ja suunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä on asiakkaan omaohjaajalla työryhmää kuullen. Omaohjaajat huolehtivat myös siitä, että tieto omien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleista muutoksista tavoittaa koko työryhmän. Kodissamme tiedottamiseen käytetään asiakastietojärjestelmän viestintäkanavaa, henkilöstöpalavereja sekä keskustellaan aktiivisesti. Kotimme henkilökunta on perehtynyt asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin ja toimii asiakkaan tavoitteita ja toiveita kunnioittaen asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman

laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Sairionrannassa edistetään asukkaan itsemääräämisoikeutta siten, että asukasta kannustetaan osallistumaan palveluiden suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua häntä koskeviin palavereihin sekä tehdä yhdessä ohjaajan kanssa kuukausikoosteet, Rai sekä asukaskohtainen toteuttamissuunnitelma. Asukasta kuullaan ja hänen kanssaan keskustellaan aina häntä koskevissa asioissa. Ohjaajat yrittävät kuunnellen saada selville asiakkaan oman mielipiteen ilman, että siihen vaikuttaa ulkoiset tekijät. Asukkaan kanssa käydään keskusteluja, joissa hän saa myös itse arvioida esimerkiksi tavoitteiden toteutumista ja tavoitteiden realistisuutta niitä asetettaessa. Arvioimme arjessa jatkuvasti myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

Asukkaita kohdellaan tasa-arvoisesti.

Asukkaiden lääkärikäynneille osallistutaan, jos asukas antaa tähän luvan. Tällä taataan turvallinen tiedonsaanti sekä turvallinen lääkehoito. Asukkaiden luvalla saamme antaa tietoa läheisille, tämä tulee aina varmistaa jos on epäselvää saako asukkaan tietoja antaa. Sairionrannassa ei ole virallisia vierailuaikoja ja läheiset saavat vierailla asukkaiden luona sovittuina ajankohtina. Kannustamme asukkaita pitämään yhteyttä läheisiin.

Asukkailla on omaohjaajat, joiden kanssa he keskustelevat viikoittain tai vaihtoehtoisesti käyvät kävelyllä, kaupassa tai kahvilla. Tekeminen on yhdessä mietitty asukkaan kanssa ja on asukaslähtöistä.

Asukkaat saavat kalustaa ja sisustaa huoneet sellaiseksi kuin itse haluavat. Sairionrannassa on sovitut siivouspäivät jolloin kannustamme ja ohjaamme heitä siivouksessa. Joidenkin asukkaiden kanssa on yhdessä sovitut suihkupäivät, jolloin kannustamme heitä käymään suihkussa ja vaihtamaan puhtaat vaattet. Pääsääntöisesti asukkaat saavat itse päättää päivät jolloin käyvät suihkussa. Sairionrannassa on mahdollisuus käydä viikoittain saunassa, asukas saa itse varata mieleisen saunavuoron.

Asukkaat saavat vapaasti liikkua ja harrastaa mitä haluavat. Kannustamme päivittäiseen liikkumiseen ja asukkailla on mahdollisuus halutessaan osallistua talolla järjestettävään ulkoiluryhmään.

Sairionrannassa on päivittäin virikeryhmä, sisältö on suunniteltu asukkaiden mieltymysten ja toiveiden mukaan. Kannustamme osallistumaan, mutta osallistuminen on vapaaehtoista.

Aamuisin pidämme aamukokouksen, johon osallistuminen vapaaehtoista, tarvittaessa käymme pyytämässä asukkaita osallistumaan ja kannustammekin siihen. Maanantaisin pidämme asukaskokouksen, jossa asukkaiden on mahdollista vaikuttaa talon yhteiseen toimintaan.

Sairionrannassa ruokaillaan viisi kertaa päivässä, asukkaat saavat itse valita mitä aterioita syövät vai ostavatko itse ruoat asunnolleen.

Lääkehoidosta ja sen tärkeydestä keskustellaan asukkaiden kanssa. Asukkaiden on mahdollista itsenäistää lääkehoitoa esimerkiksi siten, että he voivat saada lääkkeit omalle asunnolle. Lääkehoitoa itsenäistäessä kuitenkin huomioidaan se, että turvallinen lääkehoito toteutuu.

Emme voi pakottaa asukkaita ottamaan säännöllisesti lääkkeitä. Vaarana on että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja silloin asukas ei saa tarvittavaa hoitoa. Tällaisissa asioissa olemme aina yhteydessä lääkäriin.

Asukkailla on omat rahat ja he saavat ne käyttää miten haluavat, osalla asukkaista on edunvalvoja joka takaa asukkaan toimeentulon ja huolehtii heidän taloudestaan. Joidenkin asukkaiden kanssa on tehty kirjallinen sopimus pankkikortin tai rahojen säilyttämisestä. Joillakin asukkailla on sovittuna tietyt kauppapäivät jolloin annamme asukkaalle sovitun summan kaupassa käyntiin.

Joidenkin asukkaiden kanssa on tehty kirjallisia sopimuksia tavaroiden tai tupakkatuotteiden säilyttämisestä.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

IMO -asioista huolehtivat kaikki ohjaajat ja arjessa käydään usein pohdintaa itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista. IMO -suunnitelma on laadittu ja kaikki ovat sen lukeneet.

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

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

Attendo Sairionrannassa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 27, vastaajia 15

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 86, vastaajia 7

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Kanta-Hämeen hva, kirjaamo.

Sähköinen lomake osoitteessa:

<https://omahame.fi/documents/680684/1483949>

/Hoitoon_palveluun_ja_kohteluun_liittyva_muistutuslomake_Oma_Hame_2024.pdf/10c461bc-c021-9830-402e-c1b309e23594?t=1722502040184

Attendo kodin esihenkilö:

Teresa Lumme

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo /puhelinnumero 03 629 3210

Potilasasiavastaavat

Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa

Potilasasiavastaavien puhelinnumero on 03 629 3204

tiina.ketola-macklin@omahame.fi tai kirsi.vilpa@omahame.fi

Käytössä on takaisinsoittopalvelu, johon voit jättää soittopyynnön. Puheluihin vastataan viimeistään kolmantena arkipäivänä. Voit jättää yhteydenottopyynnön myös tekstiviestitse numeroon 040 629 6190.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Pyrimme aina osallistamaan asukasta kun kyse on hänen asioistaan, emme päätä puolesta tai hoida asioita jotka asukas pystyy tuettuna tekemään itse. Kannustamme ja tuemme kokeilemaan ja yrittämään, ei haittaa ellei onnistu, pääasia on yrittää. Kuntouksellinen näkökulma pidetään jatkuvasti mielessä eli tarjota helppoja valmiita ratkaisuja vaan tuetaan löytämään ratkaisu itse. Rai -mittaristolla seurataan asukkaan edistymistä arjen toiminnoissa.

Omaohjaajan rooli on merkittävä, sillä hänen kanssaan asukasta ohjataan hoitamaan asiat joilla ei ole kiire. Omaohjaajan kanssa pyritään hoitamaan hankinnat, pankkiasiat jne. sekä tehdään mm Rai-arvio sekä asumisen suunnitelman päivitykset. Omaohjaajahetken voi viikoittain pitää periaatteessa kuka ohjaaja vain mutta tavoite on, että sen pitää omaohjaaja, näin rakennetaan luottamuksellista ja pitkäaikaista suhdetta asukkaaseen.

Asukasta kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiin ja muistutellaan asiasta, toki emme painosta ellei asukas halua olla yhteydessä.

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

Asiakkaillemme mahdollistetaan 6 kertaa viikossa monipuolisia viriketoiminta mahdollisuuksia. Viriketoiminnan viikko-ohjelma on nähtävillä viikon asukkaillemme. Erilaisia retkiä järjestetään eri vuodenaikojen mukaan mm. makkaranpaistoa, kirjastolle käymään tai uimaan. Talon kustantamia isompia retkiä tehdään noin. 2 kertaa vuodessa esim. sisävesiristeily tai huvipuisto. Me kuuntelemme ja yritämme toteuttaa asukkaiden toiveita viriketoiminta ideoissa parhaamme mukaan. Pyrimme myös pitämään ryhmiä eri ikäluokille jotta kaikki voisi osallistua mukaan. Pidämme juhlapyhien mukaan eri teemoja esim. jouluna jouluaskarteluja, pipareiden leipomista jne. Ohjaajat suunnittelevat yhdessä viikko-ohjelman viikkoa aikaisemmin ja se on nähtävillä toisen kerroksen ilmoitustaululla.

Aamuisin pidettävässä aamukokouksessa asukkaita muistutetaan kunkin päivän virikeryhmästä ja kannustetaan heitä osallistumaan niihin. Viikko-ohjelman ulkopuolista ohjelmaa on mahdollistettu asukkaan mieltymysten mukaan tarjolla säännöllisesti (esimerkiksi omaohjaajahetket kerran viikossa). Asukkaiden kuukausikokouksissa otetaan puolivuositain esille, olisiko asukkailla halukkuutta uuteen toimintaan esimerkiksi keilaus tms.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Sairionrannan ateriat tulevat aamupalaa lukuunottamatta Päivärinteen keskuskeittiöstä, aamupalan esivalmistelee yöhoitaja, aterioden esillelaittamisesta vastaa arkisin klo 7-14.40 välillä keittiötyöntekijä, muina aikoina palvelukodin ohjaajat.

Ateriat tilataan asukasluvun mukaan edellisellä viikolla erityisruokavaliot huomioiden. Ruoka kuljetetaan palvelukodille keskuskeittiön toimesta.

Valmistettujen aterioden vastaanottolämpötila mitataan, samoin tarjoilulämpötila, lukemat merkitään Sensire ohjelmaan.

Lämpimistä aterioista otetaan myös ruokanäytteet, joita säilytetään pakastimessa 2 viikkoa.

Viikon ruokalistat ovat asukkaiden nähtävillä ruokasalin ovesa ja ruokailu toteutetaan linjastona.

Osa asukkaista syö myös itse asunnolla valmistamiaan aterioita.

Attendo Sairionrannassa asukkaiden ruokailuajat toteutetaan seuraavasti:

aamupala on tarjolla joustavasti klo 7.30-9.00 välisenä aikana

lounas asuinkerroksittain kolmessa eri vuorossa klo 11.30-12.30 välisenä aikana

välipala klo 13.50-14.20 välisenä aikana

päivällinen asuinkerroksittain kolmessa eri vuorossa klo 16.00-16.50 välisenä aikana

iltapala tarjolla joustavasti klo 18.50-19.30 välisenä aikana

Lisäksi tarjolla iltahedelmä klo klo 20.30 alkaen.

Suunnitelma poikkeustilanteisiin palvelukodilla on tehty ja löytyy kansioista keittiössä, palvelukodilla vararuokia kahdeksi päiväksi.

Omaohjelmavaltasuunnitelma päivitetty 06/2024 ja se löytyy sähköisesti Sensire -ohjelmasta sekä paperisena keittiöltä.

Keittiön toiminnasta vastaa keittiötyöntekijämme Katja Toivio p 041 7325 476

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omaohjelmavaltasuunnitelma on päivitetty:

Keittiön omaohjelmavaltasuunnitelma on päivitetty 06/2024 ja kaikki ovat sen kuitanneet luetuksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä

painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina RAI arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan.

Hygieniakäytännöt

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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 28.01.2025

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

Kodillamme on nimetty kaksi hygieniavastaavaa. Hygieniavastaavien toimen kuvaan kuuluu tilata hygieniatarvikkeita joita ovat mm. pesuaineet, alkoholitön käsihuuhde, käsipyyhepaperit sekä katsoa että käsihuuhdetta on saatavilla käsienpesupaikoilla, jokaisen kerroksen siivouskaapissa ja henkilökunnan tiloissa.

Hygieniavastaavat ohjaavat myös henkilökuntaa tarvittaessa hygieniakäytännöissä; joita ovat oikeaoppinen käsienpesu, pintojen puhdistaminen, miten toimitaan infektioiden aikana ja nämä kaikki voi lukea myös hygieniakansiotista, jota hygieniavastaavat tekevät ja päivittävät.

Asukkaan sairastuessa esim. vatsatautiin ohjaajat kehoittavat asukasta pysymään huoneessaan, niin kauan kun on oireita ja asukas saa ruuan huoneeseen. Infektio sekä epidemia aikoina kiinnitetään erityistä huomiota hyvään käsihygieniaan ja siivojaa infotaan näistä. Siivoaja puhdistaa ovien kahvat, hissien, käytävien kaiteet ja hanat useammin.

Jokaisen ohjaajan kuvaan talolla kuuluu ohjata asukkaita päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteuttamiseen sekä ohjata heitä pesemään kätensä oikein ruokailuihin tullessa ja käyttää lopuksi käsihuuhdetta. Tämä kaikki tehdään ohjaajien nähten ja muistutetaan, ellei asukas toimi oikein sekä ohjataan uudestaan käsipesulle ennen ruokaa otettaessa. Hygieniakäytäntöihin kuuluu myös ohjata asukkaita vastuualueissa keittiöhommissa; katsoa että asukkaat pesevät kätensä oikein keittiöön tullessa, ettei haavoja ole käsissä, sekä mahdollisten kertakäyttöhanskojen käyttäminen.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Toipumisorientaatiomallin mukaisesti asukkaat hoitavat siivouksen mahdollisimman pitkälle itse ja saavat siihen tarvitsemansa tuen. Siivouspäivät on jaettu kerroksittain jolloin ohjaajien tukea on saatavilla riittävästi. Jokaisen kerroksen käytävällä on siivouskaappi, josta asukkaat saavat hakea tarvitsemiaan välineitä. Ne

asukashuoneet joissa siivoustuen tarve on suuri, Lassila&Tikanojan siistijä käy siivoamassa kerran viikossa. Muutamassa asukashuoneessa ammattisiistijän apua tarvitaan vain WC-tilojen siivouksessa.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Lassila& Tikanojalta on ostettu siivouspalvelu joka käy arkipäivisin ja siivous tapahtuu puhtauspalvelukäsikirjan (siivouskansiossa) mukaisesti. Siivoustyön käsikirja pitää sisällään mm siivoustyön tavoitteet, keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille jne. Yhdessä siivoustyön johtajan kanssa on määritelty, mitä siivotaan ja kuinka usein (viikoittainen siivous sekä harvemmin tehtävä siivous). Palvelukuvaus on myös ohjaajien saatavilla ja jokainen työntekijä on perehtynyt puhtauspalvelukäsikirjaan. Perehtyneisyyden ohjaajat kuittaavat sähköisesti.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Sairionrannassa on kaksi pyykkikonetta ja kaksi kuivausrumpua asukkaiden käytössä sekä yksi ns "siistijän kone", jolla pestään mopit ja muut siivousliinat. Yksikön pohjakerroksessa sijaitsevaan pyykkitupa on pyykkituvan ovesta vuorojen varauslista josta asukas varaa itselleen sopivan pyykkivuoron. Asukas saa tarvitsemansa tuen sekä varauksen tekoon sekä pyykinpesuun.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme kanssa tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun.

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiia Komulainen ja Hanna Koskinen

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhteannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus tai erikoissairaanhoito. Terveysasemana toimii kaikilla asukkaillamme Viipurintien terveysasema ja erikoissairaanhoito toteutetaan Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Jos asukas tarvitsee päivystyksellistä hoitoa, sh-lähete annetaan mukaan jos asukas siihen suostuu.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy hoitajien toimiston "työohjeet"-kansioista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kodillamme mitataan kaikilta verenpaine ja paino kerran kuussa ellei toisin ole määrätty. Diabeetikoiden verensokeria seurataan useammin lääkärin ohjeen tai tarpeen mukaan. Laboratoriokokeita otetaan lääkärin ohjeen mukaan ja sairaanhoitajat huolehtivat siitä, että kokeet otetaan määrätysti. Lääkityksen jatkuva arviointi tapahtuu arjessa jatkuvasti ohjaajien toimesta ja asukkaan vointia seurataan.

Asukkaiden vuorokausirytmä tuetaan ja kannustetaan aktiiviseen liikkumiseen ja mielekkääseen tekemiseen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme voinnista vastaa tiimivastaava sairaanhoitaja Nina Niemi.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Lääkehuoneessa sekä viranomaiskansiossa (paperinen ja sähköinen versio)

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 11.12.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Nina Niemi, tiimivastaava sairaanhoitaja

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa ja ainoat lääkkeet talossa asukkaiden omien lääkkeiden lisäksi ovat lääkehiili sekä joditabletit.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Sairaan- ja terveydenhoidon asioissa asiat hoidetaan yleensä puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla. Viipurintien terveysasemalla on oma yhteyssairaanhoitaja jolta saamme mm laboratoriolähetteet, vastaukset jne.

Vastaanottokäynneille mennään tarvittaessa mukaan tiedonkulun varmistamiseksi jos asukas siihen antaa luvan. Jos asukas menee laboratorioon itsenäisesti, saa hän lähetteen mukaansa josta käy ilmi tarvittavat kokeet.

Päivystysaikaan sairaalakäynnille asukas saa mukaansa yksiköstä sairaanhoitajan lähetteen ja lääkelistan (mikäli asukas ei sitä kiellä). Lisäksi päivystykseen soitetaan etukäteen.

Apteekkien kanssa on suurimman osan kanssa tehty apteekkisopimus ja lääkkeet toimitetaan sieltä yksikköön sinetöidyssä kassissa. Ajantasainen tieto lääkkeistä menee apteekkiin PharmaData -järjestelmän kautta. Osa asukkaistamme käy lääkkeet itse apteekista hakemassa.

Yhteydenpito mm palveluohjaukseen tai edunvalvontaan tapahtuu puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla. Tapaamiseen tulee aina omaohjaaja mukaan jos asukas sen sallii.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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.

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

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

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

Ylläpidämme ensiapuvalmiutta ja EA-koulutus on voimassa kolme vuotta kerrallaan. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Jari

Lehtonen. Väkivalta- ja uhkatilakoulutusta järjestetään myös säännöllisesti ja koko henkilöstömme on viimeksi koulutettu 21.10.2024.

Sairionrannassa on valittuna ainakin yksi ohjaaja joka vastaa talonsisäisestä turvallisuudesta. Turvallisuus vastaan tehtäviin kuuluu henkilökunnan kuin myös asukkaiden turvallisuus. Asukkaiden kohdalla turvallisuudesta pidetään huolta päivittäisellä vuorovaikutuksella ja talon yleistilojen siistinä pidolla. Yhdellä asukkaalla on turvahälytin käytössä ja tämän toimivuutta myös testataan 1krt/kk.

Ohjaajille myös järjestetään palo/poistumiskoulutuksia n. 1krt/vuoteen. Jokainen työntekijä osallistuu palokoulutukseen vähintään viiden vuoden välein. Turvallisuuskävely myös järjestetään uusille työntekijöille ja tarvittaessa myös vanhoille työntekijöille jos eivät tätä ole käyneet. Siihen sisältyy talossa kierrättäminen, kokoontumispaikka, hätäpoistumistiet, sammuttimet, ensiapu laatikot ja sijainnit, tekniset huoneet ja päävirtakytkin+ vesisulku. Myös ohjeistus mihin soitetaan hätänsattuessa. (hätätilanteessa tottakai 112!) Poistumisharjoituksia on pyritty pitämään asukkaille n. 1krt/vuodessa ja tätä kautta opetellaan kuinka toimitaan, miten ja mihin poistutaan esim. tulipalon sattuessa.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain 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:	15.01.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	31.10.2024
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	8.8.2022
Palotarkastus on toteutunut:	15.03.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas (ympäri vuorokautinen asuminen), 0,3 tt/asiakas (yhteisöllinen asuminen) tai 0,1 tt/asiakas (tuettu asuminen)
- Kodin esihenkilö on Teresa Lumme, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- Kodillamme on 30 asiakaspaikkaa sekä kaksi tuetun asumisen paikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 8,5 vakituista lähihoitajaa

- 1 palvelukotiapulainen
- keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 7–15 (koko työaika hallintoa)
- tiimivastaava sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönohitoityö)
- Ohjaajia viisi, klo 7.30–15.10 (välitönohitoityö)
- Ohjaajia kolme klo 15.10–20.30 (välitönohitoityö)
- Palvelukotiapulainen klo 7.00–14.40 (välillinen hoitoityö)
- Ohjaaja klo 20.30-07.00 (välitönohitoityö)

Aamu ja iltavuorossa on korkeintaan yksi lääkeluvaton ohjaaja, muutoin koko hoitohenkilöstöllä on lääkeluvat. Yövuorossa on aina lääkeluvallinen hoitaja.

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia yksi klo 7–14.15 (välitönohitoityö)
- Ohjaajia kolme klo
- Ohjaajia kaksi klo

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle ja sijaishankinnan käytänteet ja esimerkiksi viikonlopun hälytyskorvaukset ovat kaikkien tiedossa.

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Sairionrannassa on tällä hetkellä ainoastaan suomea äidinkielenään puhuvia työntekijöitä. Rekrytointitilanteessa suomenkielen taidon riittävä taso varmistetaan jos hakija ei puhu äidinkielenään suomea.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien 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>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus 4.3.2021

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 2.4.2025

Työpaikkaselvitys 25.9.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 2014

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet)

laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Attendo sairionrannan palvelukoti sijaitsee Hämeenlinnan Sairiossa, hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden välittömässä läheisyydessä. Palvelukodin toiminta on alkanut 2014. Palvelukoti Attendo Sairionranta toimii tarkoitusta varten 2014 rakennetussa neljä kerroksisessa rakennuksessa. Rakennuksessa on 30 asuntoa.

Pohjakerroksessa on neljä 25m² asuntoa, joissa minikeittiö ja oma sisäänkäynti sekä ulkoa että sisältä. Pohjakerroksessa sijaitse myös asukkaiden käytössä olevat saunatila, pesutupa sekä ruokasali. Pohjakerroksessa sijaitsevat myös henkilökunnan sosiaalitilat, pesuainevarasto, kuivatuotevarasto sekä lämmityskeittiö.

Toisessa kerroksessa on kahdeksan asiakashuonetta, joista neljä 25m² ja neljä 20m². Lisäksi on asiakkaiden käytössä oleva 45m² oleskelutila sekä parveke. Toisessa kerroksessa sijaitsee myös esihenkilön toimisto, ohjaajien toimisto sekä lääkehuone .

Kolmannessa kerroksessa on yhdeksän asiakashuonetta, joista neljä 25m² ja viisi 20m². Lisäksi on asiakkaiden käytössä oleva 45m² oleskelutila sekä parveke. Kolmannessa kerroksessa sijaitsee myös henkilökunnan toimistotila.

Neljännessä kerroksessa on yhdeksän asiakashuonetta, joista neljä 25m² ja viisi 20m². Lisäksi on asiakkaiden käytössä oleva 45m² oleskelutila parveke. Neljännessä kerroksessa on myös neuvottelu /ryhmätoimintatila.

Kaikkiin kerroksiin pääsee sekä hissillä, että portaita pitkin. Kaikkiin tiloihin on esteetön kulku. Kaikki kiinteistön parvekkeet ovat lasitettuja, ja niistä avautuu näkymä yli Vanaja-veden Hämeenlinnaan ja kaupungin keskustaan päin. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen ja harrastamiseen yksikössä. Lähiympäristö tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet aktiviteetteihin luontoelementin ja kaupunki infran muodossa.

Kaikissa huoneissa on WC- ja suihkutilat. Asiakkaat vastaavat itse huoneensa sisustuksesta ja viihtyisyydestä.

Palvelukodin ulko-ovet pidetään lukittuina ympäri vuorokauden, asiakkaila on omat avaimet käytössään.

Asiakkaila saa käydä vieraita vapaasti. Yöaikaan kohdistuvista vierailuista sovitaan henkilökunnan kanssa erikseen.

Pääsääntöisesti asiakas asuu asunnossaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat olemassa. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa, mietitään asiakkaalle mahdollisia asumismuutoksia joko palvelukotimme sisällä tai sen ulkopuolella.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Kanta-Hämeen kiinteistöala Oy, jonka yhteystiedot löytyvät ulko-ovesta.

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

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen help-deskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastuualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com>

[/sites/intra-kiinteistoasiat](#). Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Piha-alue on kaikkien asiakkaiden vapaassa käytössä ja se on kodikas ja turvallinen. Piha-alueelta löytyy huvimaja, ruokailupöydät ja kaasugrilli. Tontin kulmasta on tupakoitsijoita varten varattu tupakointi alue. Piha-alueet ovat hyvin valaistuja ja kulku niillä on esteetön. Kiinteistön parkkipaikka on erillään pihan oleskelualueesta, joten liikennettä ei oleskelualueella ole. Kiinteistön huoltoajo tapahtuu siihen varattua piha-aluetta myöten.

Kiinteistöhuolto Kanta-Hämeen kiinteistöala hoitaa päivittäisen kiinteistöhuollon sekä piha-alueen hiekoituksen ja lumenluonnin.

Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita, kaupunkiympäristöä sekä Vanajavesi.

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ohjaajilla on käytössään henkilökohtainen turvahälytyn (TAG), joita myös testataan 1krt/kk ja samalla tarkastetaan näiden toimivuus. Turvallisuusvastaava kerää esim. joka kuukauden viimeinen päivä kaikkien työntekijöiden turvahälyttimet ja soittaa vartiointifirmaan kertoakseen hälyttimien testauksesta. Tämän jälkeen kaikista hälyttimistä painetaan SINISTÄ pientä nappia, tästä lähtee hälytys vartiointifirmaan kuin myös talon puhelimeen. Isommasta PUNAISESTA napista lähtee hälytys vain talon sisäisesti. Turvahälyttimen toimivuuden yleensä huomaa, kun nappia painamalla vilahtaa punainen valo hälyttimen taustalla. Jos valo ei syty mitään nappia painamalla on tästä ilmeisemmin paristot loppuneet. Kun kaikki hälyttimet on läpi käyty, soitetaan uudemman kerran vartiointi firmaan ja täältä kertovat kuinka monesta hälyttimestä on lähtenyt ilmoitus heille. Ohjeet löytyvät myös kaapista ORANSSISTA KANSIOSTA, joka sijaitsee 2.kerroksen toimistossa, jossa on esihenkilön työpiste.

Hälyttimet joissa on paristot loppuneet tai jostain syystä rikkoutuneet, lähetetään 9Solutionin omassa kirjekuudessa postiin ja lähettävät uudet turvahälyttimet tilalle. Uudet palautuskuoret tulevat yleensä samassa mukana, kun uusia turvahälyttimiä lähetetään tilalle. Turvallisuusvastaavalla on myös käytössä tunnukset 9Solutionin sivulle, jossa voi yksikkökohtaisia turvahälyttimiä rekisteröidä käyttöön, nimetä uudelleen.

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto.

Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Yhdellä asiakkailamme on käytössä kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Järjestelmä ja sen toimivuuden turvaaminen on sama kuin ohjaajienkin turvarannekkeet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Loihde Oy
Vanajantie 9, 13100 Hämeenlinna
Huoltotilaukset:
029 001 3080
palvelukeskus.trust@loihde.com

PÄIVYSTYS (vikailmoitukset)
palvelukeskus.trust@loihde.com

puh. +358 29 001 3040

Attendo Sairionrannan turvallisuusvastaava tai johtaja hoitaa yhteydenpidon kiireettömissä asioissa.

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 lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa verenpaine- ja verensokerimittareita.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Nina Niemi / nina.niemi@attendo.fi / 044 7095 733

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon 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.

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokainen työntekijämme on käynyt Laadukas Kirjaaminen -koulutuskokonaisuuden.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

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

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on 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. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVINTI
TAVOITE	Tavoitteemme on saada asukkaat enemmän osallistumaan ja ottamaan vastuuta omasta kuntoutumisestaan sekä saada heitä kokeilemaan uusia asioita / rohkeutta kokeilla siipiään.	Pyritään saamaan läheiset enemmän osalliseksi asukkaidemme elämään, tarjoamme kuulluksi tulemistä, kohtaamisesta sekä vertaistukea	Työn tekeminen tiiminä: A) Kiinnitetään huomiota työn tasaiseen jakautumiseen ja päivän mittaan muutoksiin reagoimiseen. Jos yhdellä ohjaajalla on paljon esim omien asukkaiden kanssa menoja, joku muu ottaa vastuun vaikka ryhmästä. Jos kaveri pyytää apua, siihen vastataan. Muistetaan , että juna kulkee molempiin suuntiin. B) Parannetaan tiedonkulkua/yhteisten toimintalinjojen toimivuutta/ tiedon avulla asukkaiden tavoitteiden yhteistä tukemista
TOIMENPITEET	-Toipumisorientaation tuonti arkeen systemaattisena toimintana (aloitamme esim tähän liittyvät ryhmät, työntekijät kertaavat toipumisorientaation	Aloitamme kerran kuussa kokoontuvat matalan kynnyksen läheiskahvilan. Ajatuksena kahvitella yhdessä, vaihtaa kuulumisia ja puhua huolenaiheista.	A) Työn tauottaminen arjessa kaverin avulla, ollaan terveesti itsekkeitä ja jaetaan työtehtävät tasaisesti ja osataan sanoa perustellusti ei. B) 1. Panostetaan siihen,

	ytimen) -rohkaisemme ja kannustamme ottamaan enemmän vastuuta arjen pienissä toimissa (kokeillaan uusia vastuualueita jne) -tehostetaan viestinkulkua ja seurantaa jotta "huomenna sitten" - mentaliteetilla ei joku jää välistä	Vertaistukea ja ajatustenvaihtoa.	että viikkotiimi toimii kuten on tarkoitettu = tiimari pitää ja aiheet vain asukkaisiin liittyviä tms, ei siis "hallinnollisia" Arjessa jokainen laittaa ajankohtaisia aiheita tiimivihkoon, jotta perjantaina on käsiteltävät asiat valmiina. 2. Aamuisin käydään kaikki asukkaat läpi, aina on joku joka palaa vapaita tms.
AIKATAULU		Kerran kuussa, läheiset saavat joka kuu kutsun viestinä. Toiminnan käynnistyessä voidaan läheisten kanssa yhdessä miettiä myös hyviä ajankohtia.	Joka perjantai klo 12.30
VASTUUTUS	Ohjaajat / omaohjaajat	Riikka ja Anne	Tiimari / Johtaja
VÄLIARVIOINTI	toukokuussa	toukokuussa	huhtikuu-heinäkuu-syyskuu
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	joulukuussa	joulukuussa	joulukuu

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Virheravitsemuksen riski, lähinnä ylivarvitsemukseen	Asukasruokailuissa joskus liian vauhdikasta, riski vetää ruokaa väärään kurkkuun	Portaissa kaatumisen riski
T	1	1	2

S	1	3	2
R	2	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Ohjataan asukkaita terveelliseen ja kullekin sopivaan ravitsemukseen. Tarjotaan tukea valintoihin ravitsemukseen liittyen myös omien ostosten suhteen.	Asukkaiden ruokailua valvoo ohjaaja sekä palvelukotiapulainen. Asukkaita ohjataan aktiivisesti rauhalliseen ruokailuun sekä siihen, että ruoka suussa ei lähdetä pöydästä.	Muistutetaan jatkuvasti, että portaissa pidetään kaiteesta kiinni ja kuljetaan keskittyen. Jalkineissa pitää olla nauhat solmittuna.
Aikataulu	Koko vuosi 2025	koko vuosi 2025	koko vuosi 2025
Vastuuhenkilö	Keittiötyöntekijämme, ravitsemusvastaava sekä ohjaajat	Ohjaajat	Teresa ja ohjaajat
VÄLIARVIOINTI	Lokakuun kk-kokous	joulukuu kk-kokous 2024	toukokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Toteutunut.	Toteutunut, tullut vakiintuneeksi käytännöksi.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Piha-alueen turvallisuuden ja viihtyvyyden parantaminen	Henkinen kuormittavuus	
T	2	2	
S	2	2	
R	2	1	
Toimenpide ja kustannusarvio	Vuodenajan mukainen kunnossapito esim hiekoitus ja valaistus	Luodaan kaikille mahdollisuus tauottaa työtä enemmän etenkin kuormittavina päiviä esim kolmoskerroksen toimistoo kaverin kanssa, pois asukastuyöstä	Tyhy-päivät kahdesti vuodessa, epassi vakituisille, työnohjaus säännölliseksi
Aikataulu	kevät	koko vuosi	koko vuosi

Vastuuhenkilö	Teresa	kaikki / teresa	teresa, jokainen tarkistaa epassinsa itse
VÄLIARVIOINTI	Lokakuun kk-kokous	Lokakuun kk-kokous	Joulukuun kk-kokous
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Viihtyvyyden parantaminen jäänyt heikommalle mutta loppuvuodesta 2024 pidetty palaveri jossa mukana vuoden 2025 aloittava Coor, sovittu parannuksista.	Mahdollisuus on ja sitä on käytetty.	Toteutunut.

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	27
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	86
Sisäinen auditointi		22.8.2024	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		90% 6% 3% 0%	
Lääkepoikkeamat, kpl		15	13
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3-	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	24
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	33
Sisäinen auditointi			

Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		90% 6% 3% 0%	
Lääkepoikkeamat, kpl		6	12
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	100%	100

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Hämeenlinna

Allekirjoitus