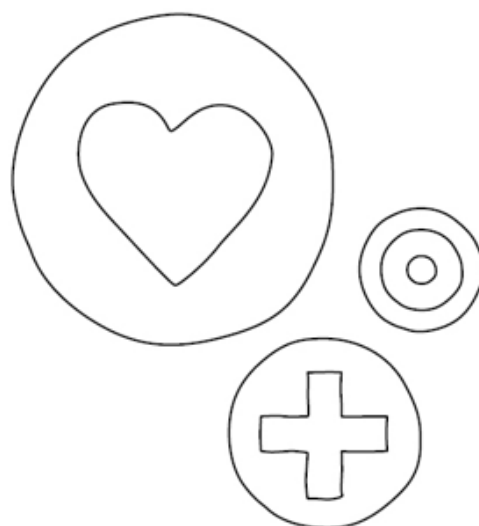




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



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 Oy

Y-tunnus 1755463

Hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Lempäälä, Akaa, Valkeakoski, Urjala, Hämeenkyrö, Nokia, Hyvinkää, Raisio

Attendo-koti

Nimi Attendo Viskuri

Katuosoite Viskurintie 11

Postinumero 37500

Postitoimipaikka Lempäälä

Esihenkilö Jaana Simi

Puhelin +358444943281

Sähköposti jaana.simi@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Attendo Viskuri tarjoaa tehostettua ja kuntouttavaa palveluasumista 18 vuotta täyttäneille mielenterveyskuntoutujille. Viskurissa on 16 ympärivuorokautista palveluasumisen paikkaa, 9 yhteisöllisen palveluasumisen paikkaa ja 2 tuetun asumisen paikkaa.

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

Ympärivuorokautinen palveluasuminen (Dnro V/76853/2017), yhteisöllinen palveluasuminen 21.11.2017 (Dnro V/76853/2017) ja tuettu asuminen 18.10.2018 (Dnro V/76853/2017)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Attendo Viskuri tarjoaa ympärivuorokautista ja kuntouttavaa palveluasumista 18 vuotta täyttäneille mielenterveyskuntoutujille: 16 tehostetun palveluasumisen paikkaa, 9 palveluasumisen paikkaa ja tuetun asumisen paikkaa (lupa 10 paikkaan).

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Ympäri vuorokautinen ja yhteisöllinen palveluasuminen 21.11.2027 (Dnro V/76853/2017), tuettu asuminen 18.10.2018 (Dnro V/2017)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekki Hervannan apteekki, Tampere

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Siivouspalvelu: N-Clean
- * Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy, Miele
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy (GPS-rannekello)
- Laitehuollot ja -korjaukset: Huoltolux, Valkeakosken Kodinkonehuolto Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor, alihankkijana Akaan Kiinteistöhuolto Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonnan on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme 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 laatimiseen?

Kotimme omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laatimisesta 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)

Attendo-kodin esihenkilö Jaana Simi, jaana.simi@attendo.fi, 044 494 3281

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. 14.04.2025

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

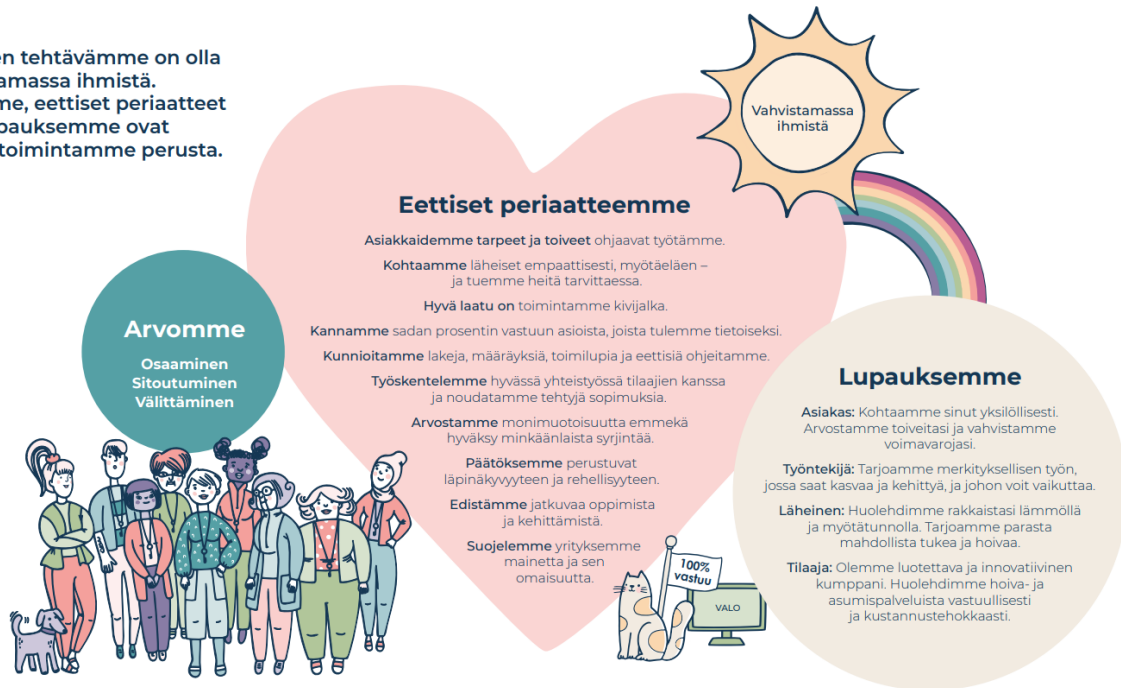
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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

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?

Attendo Viskuri on yli 18-vuotta täyttäneille mielenterveysasiakkaille tarkoitettu hoivakoti, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkailleen turvallinen, laadukas ja kodinomainen asumisympäristö. Viskuri on ensisijaisesti asiakkaiden koti. Tavoitteenamme perustuu ajatukseen ”Asiakkaan kannustus ja rohkaisu yrittämään itse, mutta tukien!”, joka tukee toipumisorientaatiota ja asiakkaan kuntoutumista. Kodissamme keskitytään asiakkaiden hyvinvointiin ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen, tavoitteena edistää heidän toimintakykyään ja elämänlaatuaan. Kodissamme tarjotaan tukea ja hoivaa hoivaa, joka auttaa asiakkaita ylläpitämään osallistumisen päivittäisiin toimintoihin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen joilla ylläpidetään sosiaalista, fyysistä ja henkistä hyvinvointia. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen ja paluu kevyemmin tuettuun tai itsenäiseen asumiseen. Asiakkaan kuntoutumista edistävät omaohjaajajari sekä turvallinen, luottamusta luova elämänpiiri ja yksilölliset kuntoutustavoitteet. Tavoitteiden arviointia tehdään kuukausittain ja se kirjattu Hilkka asiakastietojärjestelmään ja tamperelaisten asiakkaiden osalta pegasokseen. Asiakkaiden hoidon tarvetta, hyvinvointia ja toimintakykyä on arvioitu RAI CMH- ja MNA toimintakyvyn arviointimittarin ja Attendon Elämänlaadun Check-lista avulla, vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Työtöteemme on toipumisorientaatiolähtöinen ja voimavara- ja ratkaisukeskeinen tavoitteellinen työskentely.

Asukkaamme kuvaavat Attendo Viskuria: ”Kotimme Viskuri. Asumme palvelukoti Viskurissa, täällä Lempäälän luonnon helmassa. Aktiviteetteja ovat mm. leivontaryhmä, lenkkeily, kaupakäynnit, karaoke, grillaus, bingo, lautapelit, uintireissut, vip-ryhmä. Retkiä teemme mm. museoihin, lätkäpeleihin ja Tervajärvelle. Viskurin periaatteena on toipumisen tie, joka on kaikille henkilökohtainen ja tähtää kuntoutumiseen ja eteenpäin muuttumiseen. Meillä ketään ei pidetä toivottoman tapauksena, kaikilla on jakamaton ihmisarvo. Ja jos joku asia alkaa vaivaamaan voi aina mennä omaan rauhaan kämpppäänsä. Kaikki täällä ovat kavereita keskenään ja ketään ei suljeta porukan yläpuolelle. Jokaisen tehtävä on huolehtia yhteisöstämme tekemällä omat kotityöt. Omaohjaaja-aikoja on jokaisella asukkaalla 1x viikossa ja asukasiltoja vietämme 1x kuukaudessa. Omaisten päivää vietämme 2 x vuodessa, jolloin läheiset ovat tervetulleita juhlimaan kanssamme.”

Kotimme toiminta perustuu asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sen lisäämiseen ja/tai ylläpitämiseen, sisältäen suunnitelmallisuuden, yksilöllisten tavoitteiden asettamisen, yhteistoiminnan, verkosto- ja viranomaisyhteistyön tulokset ja jatkuvan arvioinnin. Asiakas osallistuu häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Hän asettaa tavoitteita, jotka huomioidaan toiminnassa. Asiakkaat osallistuvat palvelukodin päivittäiseen toimintaan oman toimintakykynsä mukaan, hoitamalla pieniä vastuualueita ja opettelemalla erilaisia kodin töitä. Arjen taitojen opettelu ja ylläpitäminen antaa valmiuksia itsenäisempään asumiseen. Aktiivinen ryhmä- ja virkistystoiminta tuo mielekästä tekemistä ja sisältöä päiviin. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan toimintaan, jokaisen voimavarat ja toimintamahdollisuudet huomioiden. Virikkeitä asiakkaille tarjotaan muun muassa liikunnan, käsitöiden, työtoiminnan, keskustelun ja ulkoilun parista.

Tuotamme ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä palveluasumista ja tuettua asumista mielenterveysasiakkaille, jotka psyykkisen sairautensa toimintarajoittuneisuuden vuoksi tarvitsevat erityistä tukea yksilöllisesti, tarpeidensa mukaan. Kodissamme on 25 kuntoutujaa ja kaksi tuetun asumisen asiakasta. Noudatamme palvelusopimusten sisältöä eri palvelumuotojen toteuttamisessa. Huomioimme tilaa-asiakkaan ja asiakkaan näkemykset asiakkaan palveluntarpeesta, tarpeiden ymmärtämisestä ja asiakasvaatimusten täyttämisestä palveluiden kaikissa vaiheissa.

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.

Kotimme toiminta perustuu Attendon eettiset periaatteisiin ja arvoihin osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Ne ovat myös osa Matkalla kodiksi -Attendon muutosmatkaa, jotka ohjaavat meitä työssämme ja sitouttavat meidät Attendon arvoihin ja kulttuuriin. Jokaisella työntekijällä on vastuu toimia eettisten periaatteiden ja arvojen mukaisesti "jalkauttaen" ne omaan työhönsä, joka päivä.

Asko-valmentajan tehtävänä on yhdessä kotimme esihenkilön kanssa kehittää yksikön toimintaa arvojen ja eettisten periaatteiden sekä konsernin ohjeistuksen mukaisesti. Asko-valmentaja ohjaa henkilöstä arvokeskusteluihin näistä teemoista ja pohtimaan niiden merkitystä työssä. Asko-karttakeskusteluissa nostamme esiin tärkeitä teemoja, joita käsitellään yhdessä keskustellen; tavoitteena kuvata, miten nämä

arvot ja periaatteet näkyvät arjessamme ja toiminnassamme.

Asko-keskusteluissa avataan ja tuodaan näkyväksi, miten arvot konkreettisesti näkyvät arjessamme. esim. "Miten minun odotetaan toimivan arjessa?" ja "Mitkä asiat meille eivät ole ok?. Miten puutun epäkohtiin? Millaista palautetta saan ja annan? Kannanko 100% vastuuta omasta tekemisestäni? Huomioinko riittävästi asiakkaidemme tarpeet ja toiveet arjessa?"

Alla esimerkkejä kodissamme käydyistä ASKO-karttakeskustelusta, jonka aiheena oli arvot arjessamme:

1. Osaaminen: "Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomioita yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toisiaan. Käyttäytyminen ei ole sama kuin mitä ihminen on (resilienssi, toleranssi). Erilaista osaamista käytetään työvälineenä, ohjaajien omat koulutukset hyödyntävät koko työyhteisöä. Ratkaisukeskeinen työote sekä asukkaiden kanssa että työyhteisön sisällä.
2. Sitoutuminen: "Sitoudumme tähän päivään ja tämän päivän tehtäviin. Sitoudumme yhteisiin sääntöihin ja asukkaiden kanssa tehtyihin sopimuksiin. Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. "
3. Välittäminen: "Arvostamme toisiamme. Olemme korjanneet paljon puutteellisia prosesseja, puhumme ja vaihdamme mielipiteitä. Vuoropuheluista saamme uusia näkökulmia. Kyseenalaistaminen = kehitys."
4. Minä asiakkaana: "Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta, teemme itsemääräämissuunnitelman yhdessä asukaen kanssa. Hyvä asiakaskokemus: asiat hoidetaan nopeasti. Kokemus siitä, että yhteinen kieli on löytynyt ja on tullut kohdatuksi kunnioittavasti. Asiaan on palattu, kun niin on luvattu."
5. Läheisen kohtaaminen: "Tervehtiminen ja hymyily, oma nimi, pysähtyminen ja kuunteleminen."
6. Kiireetön kohtaaminen: "Pysähdymme ihmisen ja asian äärelle. Palaamme asiaan, jos emme heti pysty vastaamaan kysymyksiin. Pelisilmä työtovereiden kesken. Annamme toisten puhua, kuuntelemme mitä toisilla on sanottavaa, dialogin perussäännöt hallintaan."
7. Tunteet ja haasteelliset tilanteet: Vaikea tilanne: pysyä itse rauhallisena, kiitämme palautteesta ja pahoittelemme tapahtunutta jos tarve. Oman tunteen purku työyhteisössä tilanteen jälkeen myös tärkeää."

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 työyhteisömme 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.

Kodissamme toimii ASKO-valmentaja. Olemme pitäneet Asko- karttakeskusteluja säännöllisesti vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain. Säännölliset arvokeskustelut ja arvojen peilaaminen henkilöstön ja asukkaiden kanssa tukevat yhteistä toimintakulttuuriamme ja parantaa yhteistyötä läheisten kanssa ja toimivat osana uuden työntekijän perehdytystä.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. Attendon johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä siitä, että meillä on selkeät ohjeet ja menettelytavat omavalvontaan, ja käytössämme on tarvittavat resurssit turvallisuuden ylläpitämiseen. Johto myös varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että kaikki ovat tietoisia omasta roolistaan turvallisuuden varmistamisessa. Jokaisen 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: 20.03.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 6.3.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Keskeisimpiä henkilöstöön liittyviä riskejä ovat puutteellinen perehdytys, henkilöstön vaihtuvuus, sijaisten saatavuus, epätasainen vuorotyökuormitus sekä riittämätön osaaminen erityistilanteissa, lääkeluvallisten työntekijöiden työntekijöiden riittävyys vuoroissa, Erityisenä riskinä ovat myös vaara- ja uhkatilanteet, kuten aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaaminen.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Attendo Viskurin lääkehoitosuunnitelmassa (päivitetty 29.3.2025, tallennettu IMS-tietojärjestelmään) on kuvattu yleisimmät tilanteet, joissa on lääkehoidon vaaratapahtuman mahdollisuus: esimerkiksi puutteellinen tiedonsiirto, perehdytykseen ja osaamiseen liittyvät puutteet, asukkaiden sekoittaminen keskenään, samankaltaisten lääkkeiden (nimi, vahvuus) sekoittaminen keskenään, rauhaton lääkkeenjakotilanne, työntekijöiden lääkehoidon vastuiden epäselvyys, lääkepoikkeamat sekä läheltä piti-tilanteet. Lisäksi riskejä voivat aiheuttaa lukuisat keskeytykset, lääkkeiden virheellinen annostelu, kirjaamisvirheet, säilytysohjeiden laiminlyönti sekä lääkekulutuksen puutteellinen seuranta.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Tietoturva- ja tietosuojariskit voivat vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä luottamuksen palveluntuottajaan. Keskeisiä riskejä ovat henkilötietojen virheellinen tai huolimaton käsittely, puutteellinen GDPR-koulutus tai sen päivittämättä jättäminen, sekä sähköisiin järjestelmiin liittyvät turvallisuusongelmat (esim. tunnusten väärinkäyttö), tietoturvaloukkaukset, kirjesalaisuuden huomioitta jättäminen. Lisäksi riskejä voivat aiheuttaa vaitiolovelvollisuuden rikkominen, ammattikohtaisiin oikeuksiin liittyvät epäselvyydet, kirjallisten dokumenttien virheellinen säilytys tai hävittäminen sekä työpuhelimien, tietokoneiden ja muiden laitteiden puutteellinen suojaus.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Keskeisimpiä riskejä ovat riittämätön henkilöstömitoitus, joka voi johtaa hoidon laadun heikkenemiseen ja asiakkaiden turvallisuuden vaarantumiseen. Myös työvuorojen epätasainen sijoittuminen voi aiheuttaa henkilöstön kuormittumista ja heikentää palvelun laadun jatkuvuutta ja laatua. Epäselvät tehtävänkuvat voivat johtaa vastuunjaon epäselvyyksiin, tehtävien päällekkäisyyksiin tai puutteisiin asiakkaiden hoidossa. Lisäksi riskejä liittyy asiakkaiden epäasialliseen kohteluun, mikä voi johtua esimerkiksi kiireestä, riittämättömästä ohjeistuksesta tai puutteellisesta osaamisesta.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit voivat vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen sekä hoidon sujuvuuteen. Kodin tilojen yleinen kunto, liikkumisen turvallisuus ja esteettömyys ovat keskeisiä turvallisuustekijöitä. Puutteet apuvälineissä ja erilaisissa nostotilanteissa voivat lisätä tapaturmavaaraa ja kuormittaa henkilöstöä. Lääkehoitohuoneen kulunvalvonnan toimimattomuus voi vaarantaa lääketurvallisuutta. Paloturvallisuuteen liittyviä riskejä ovat puutteet alkusammutusvälineissä, sprinklereiden toimintahäiriöt, hätäpoistumisteiden sähkölukkojen toimimattomuus sekä asiakkaiden sisätiloissa / asunnoissa tupakointi.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyviä riskeillä on voi olla vaikutusta palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen ja oikeusturvaan. Esimerkiksi asiakastietojen puutteellinen tai virheellinen kirjaaminen, jolloin asiakkaan hoito tai palvelu voi vaarantua. Virheelliset tai puutteelliset päätökset voivat heikentää asiakkaan oikeusturvaa. Tiedon viivästyminen siirtotilanteissa, jolloin oleellinen asiakastieto ei siirry ajoissa työntekijälle tai yksikölle.

Riskinä asiakastyön jatkuvuus ja turvallisuus vaarantuvat ja päätöksen teko saattaa perustua puutteelliseen tietoon. Monikanavainen tai epäyhtenäinen sisäinen viestintä tietosuojan vaarantuminen viestinnässä, jolloin riskinä on ettei tieto välity henkilöstölle systemaattisesti koskien ohjeistuksia, muutoksia tai asiakastilanteita. Tietojen siirtymättömyys henkilöstön vaihtuessa, jolloin riskinä on asiakastietoja välitetään epäasianmukaisesti tai luvottomasti esim. väärälle vastaanottajalle. Mahdollisia seuraamuksia voivat olla tietosuojaloukkaukset, asiakkaan luottamuksen menetys viranomaisseuraamukset.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteisiin ja välineisiin liittyy useita mahdollisia riskejä, kuten laitteet eivät ole kunnossa tai ne on huoltamatta, mikä voi aiheuttaa vaaratilanteita tai hoitovirheitä. Riskinä on asiakkaan terveyden tai turvallisuuden vaarantuminen ja hoidon laadun heikentyminen. Laitteiden tai välineiden rikkoutuminen käytön aikana, Laitteiden tai välineiden virheellinen käyttö, jolloin niitä käytetään ohjeiden vastaisesti tai väärin. Tapaturmat, hoitovirheet ja laiteaurioriskit kasvavat. Puutteellinen puhdistus ja desinfiointi, jolloin infektioriski kasvaa ja asiakkaiden terveys vaarantuu. Laitteet tai välineet voivat aiheuttaa asiakkaiden tai henkilöstön tapaturmia, kuten liukastumisia, loukkaantumisia, sähköiskuja tai muita vaaratilanteita. Vaikeakäyttöiset tai epäergonomiset laitteet ja välineiden käyttö aiheuttaa kuormitusta, virheasentoja tai väärinkäyttöä. Riskeinä ovat mm. tapaturmat ja työperäiset rasitusvammat.

Fyysiset vaarat:

Keskeisimpiä riskejä ovat liukastumiset ja kompastusvaarat, esim. märät lattiat, esteet kulkureitillä sekä epätasaiset tai liukkaat pinnat ja ulkoalueet lisäävät kaatumis- ja loukkaantumisriskiä. Laitteiden ja kalusteiden virheellinen sijoittelu voi haitata liikkumista, aiheuttaa törmäys- ja kaatumisvaaran sekä hidastaa hätäpoistumista. Paloturvallisuus. Vanhentuneet tai toimimattomat palohälyttimet (erityisesti tuetussa asumisessa), puutteelliset sammuuslaitteet tai epäselvät poistumistiet voivat lisätä paloturvallisuusriskiä. Vialliset sähkölaitteet voivat aiheuttaa sähköiskuja tai tulipaloriskin. Ergonomiariskit esim. huono työasento, toistuvat raskaat nostot ja epäergonomiset välineet voivat aiheuttaa tuki- ja liikuntaelinten vaivoja sekä työkyvyn heikkenemistä.

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia, epäasiallinen käsien desinfiointi sekä välineiden ja laitteiden, kosketuspintojen puhdistus voivat lisätä merkittävästi infektioiden leviämisen riskiä asiakas- ja työyhteisössä. Kosketuspintojen kautta leviävät infektiot voivat levitä nopeasti. Ristikontaminaation riski kasvaa ja infektioiden leviämismahdollisuus lisääntyy.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys (säilytyksen väärä lämpötila tai ilman asianmukaista suojausta) voi johtaa mikrobien kasvuun ristikontaminaatioita aiheuttaen ruokamyrkytysriskejä sekä vaarantaa asiakkaiden ja työyhteisön terveyden. Puutteellinen elintarvikkeiden käsittelyssä tapahtuu virheitä esim. raaka-aineita tai valmiita tuotteita käsitellään ilman asianmukaista hygieniaa tai työvaiheet sekoittuvat. Puutteellinen keittiön ja säilytystilojen puhtaus (puhdistamattomat pinnat, laitteet, välineet) voivat toimia mikrobien kasvualustana, elintarvikkeet kontaminoituvat ja tulee ruokamyrkytysvaara. Vanhentuneiden tuotteiden käyttö aiheuttaa terveysriskin, seurauksena on asiakkaiden ja työyhteisön mahdollinen sairastuminen ja viranomaisseuraamukset. Riskejä ja toimintaohjeita on kuvattu tarkemmin Attendo Viskurin keittiön omavalvontasuunnitelmassa, joka on tallennettu sensore-tietojärjestelmään.

Kemialliset riskit:

Keskeisiä riskejä ovat pesu- ja puhdistusaineiden epäasiallinen säilytys esim. kemikaaleja säilytetään avoimissa astioissa, väärissä tiloissa tai yhdessä elintarvikkeiden kanssa. Pesuaineita käytetään väärin, kuten väärässä laimennuksessa, väärissä tiloissa tai ilman suojavälineitä. Tai kemikaalisia aineita käytetään ilman riittävää ilmanvaihtoa tai suojaimia. Riskit voivat aiheuttavat altistumista haitallisille aineille, iho- ja hengitystieärsytystä, allergisia reaktioita, kemikaalihöyryille tai -roiskeille, vaurioita puhdistettavalle pinnalle, myrkytyksiä väärinkäyttöä, palovaaraa

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Yksityisyyden suojaan liittyvät laiminlyönnit voivat johtaa tietosuojaloukkauksiin, asiakkaan oikeusturvan vaarantumiseen ja vakaviin seuraamuksiin sekä toiminnalle että henkilöstölle. Tällaisia riskitekijöitä ovat henkilötietojen huolimaton käsittely, asiakastietojen säilyttäminen suojaamattomissa tiloissa tai käsitellään ilman asianmukaista suojausta. Vaitiolovelvollisuuden rikkominen. Asiakkaan asioista keskustellaan

asiattomien kuullen tai tietoja jaetaan ilman lupaa. Tietojen levittäminen sosiaalisessa mediassa. Henkilöstö tai toinen asiakas julkaisee tai jakaa kuvia tai tietoja asiakkaista sosiaalisessa mediassa ilman lupaa. Asioiden käsittely yleisissä tiloissa tai on puutteellinen äänieristys. Asiakkaan asioita käsitellään esimerkiksi ruokailu- ja oleskelutilassa tai muissa yleisissä tiloissa. Riskeistä aiheutuu yksityisyyden loukkaus, tietojen luvaton käyttö tai vuotaminen, tietosuojaloukkaus tai -rikkomus, mainehaitta, luottamussuhteen vaarantuminen, oikeudelliset seuraamukset /toimenpiteet.

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?

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Attendo Viskurissa haittatapahtumat, riskit ja esiin tulleet epäkohdat käsitellään tarkasti, jotta varmistetaan asukkaiden ja henkilöstön turvallisuus ja hyvinvointi sekä parannetaan toiminnan laatua:

1. Havaitseminen ja kirjaaminen: Henkilöstön tulee havaita ja kirjata ylös kaikki haittatapahtumat, riskit ja epäkohdat heti niiden ilmaannuttua. Tapahtumat kirjataan IMS- järjestelmään, jota niistä jää dokumentaatio sekä tarvittaessa asukkaan päivittäiskirjaukseen.
2. Välittömät toimet: Mikäli kyseessä on asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuutta tai hyvinvointia uhkaava tilanne, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin riskin tai haitan minimoimiseksi ja tilanteen saamiseksi hallintaan.
3. Ilmoittaminen ja raportointi: Haittatapahtumat ja epäkohdat raportoidaan esihenkilölle, joka vastaa tapahtuman käsittelystä ja seurannasta. Tarvittaessa tilanne käydään läpi koko henkilöstön kanssa esimerkiksi raportilla ja/ yhteisessä kokouksessa ja tarvittaessa asiakkaan / asiakkaiden kanssa.
4. Tapahtuman analysointi: Henkilöstö yhdessä esihenkilön kanssa analysoivat tapahtuman ja tunnistavat syyt sekä mahdolliset riskitekijät, jotka ovat johtaneet tapahtumaan.
5. Toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus: Analysoinnin pohjalta laaditaan toimenpidesuunnitelma, joka voi sisältää esimerkiksi toimintatapojen muutoksia, lisäkoulutusta tai teknisiä parannuksia. Näillä toimenpiteillä pyritään estämään vastaavanlaiset tapahtumat tulevaisuudessa.
6. Seuranta ja arviointi: Toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta seurataan säännöllisesti, ja tilannetta arvioidaan sovittuna ajankohtana. Mahdolliset uudet toimenpiteet kirjataan vuosikelloon, jolloin niiden toteutumista voidaan tarkastella systemaattisesti.
7. Jatkuva parantaminen: Kodissamme korostetaan jatkuvaa laadun parantamista, mikä tarkoittaa sitä, että henkilöstöä ja asukkaita kannustetaan aktiivisesti havaitsemaan ja raportoimaan mahdollisia riskejä ja kehittämistarpeita. Yksi asiakkaistamme tekee kerran viikossa turvallisuuskävelyn, jonka apuna hän käyttää spek:in turvallisuuskävely tarkastuslistaa (www.spek.fi). Tarkastuksen tehtyään, asiakas antaa lomakkeen ohjaajille tai esihenkilölle, jotka tarkistavat millaisia havaintoja asiakas on huomannut. Epäkohdat tuodaan työryhmän tietoon ja tarvittaessa aloitetaan korjaavat toimet. Asiakkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti turvallisuusasioista ja tehdään poistumistieharjoituksia kokoontumispaikalle. Näillä toimilla varmistetaan, että asukkaiden turvallisuus pysyy etusijalla ja henkilöstö voi kehittää toimintaansa järjestelmällisesti ja ennaltaehkäisevästi.

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 aluejohtajan ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistoon. 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 raporteilla, tiimi- ja/kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai aamu- tai yhteisökokouksissa 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 kotimme. 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 Hilkkään tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 65%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 54%

Kodissamme käytössä olevat RAI CMH ja MNA-mittarit ovat monipuolisia arviointivälineitä, joiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaiden terveydentilaa, mielenterveyttä ja ravitsemustilaa. Asiakkaan haastattelut ja havainnointi ovat olennaisia osia näiden mittarien käytössä, ja niitä voidaan hyödyntää seuraavalla tavalla:

1. Yksilöllisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman luominen: Mittareilla saatu tieto yhdistettynä asiakkaan haastatteluun auttaa henkilöstöä ymmärtämään asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Tämä auttaa räätälöimään asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmää siten, että se vastaa asiakkaan todellista tilannetta ja tarpeita, kuten ravitsemukseen fyysiseen toimintakykyyn ja mielenterveyteen liittyviä tavoitteita.
2. Asiakkaan toimintakyvyn seuranta: Haastattelujen ja havainnoinnin avulla voidaan tunnistaa muutoksia asukkaan toimintakyvyssä, terveydentilassa ja mielialassa. RAI ja CMH tarjoavat työkalut seurata muutoksia systemaattisesti. Säännölliset arvioinnit auttavat reagoimaan nopeasti muuttuviin tarpeisiin.
3. Ravitsemustilan arviointi ja tukeminen: MNA-mittarin avulla kartoitetaan asiakkaan ravitsemustila, ja haastattelut täydentävät tätä tietoa asukaan ruokatottumuksista ja mieltymyksistä. Tämä mahdollistaa henkilökohtaisesti suunnitellun ravitsemustuen, mikä on tärkeää erityisesti mielenterveyskuntoutujien ja ikääntyneiden sekä syömishäiriöisten kohdalla.
4. Asiakkaan mielipiteiden ja kokemusten huomioiminen: Haastattelujen avulla asukas saa itse tuoda esille tuntemuksiaan ja kokemuksiaan, mikä lisää itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tämä tieto on arvokasta myös silloin, kun hoitokäytäntöjä kehitetään tai suunnitellaan aktiviteetteja, joihin asiakkaat haluavat osallistua.
5. Ennaltaehkäisevä tuki ja hoito: Mittarit auttavat tunnistamaan riskitekijöitä, kuten ravitsemuspuutteita tai mielialan laskua, joihin voidaan puuttua ennen kuin ongelmat etenevät. Havainnoinnin ja haastattelujen perusteella voidaan suunnitella j esimerkiksi ulkoilu- ja liikuntamahdollisuuksia, jota tukevat asiakkaan fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia.
6. Arviointien ja havainnoinnin dokumentointi: Mittareiden avulla saadut tulokset kirjataan järjestelmällisesti ja ne toimivat pohjana säännöllisille seurantakeskusteluille. Näin koko henkilöstö voi pysyä ajan tasalla asiakkaan tilanteesta ja tarvittavista toimenpiteistä, mikä parantaa hoidon jatkuvuutta ja laatua.

Mittareiden systemaattinen käyttö, yhdistettynä asiakkaan haastatteluihin ja havaintoinnointiin, tarjoavat kattavan kuvan asiakkaan kokonaistilanteesta ja auttavat kohdentamaan hoidon ja tukitoimet juuri niihin asioihin, joilla on merkitystä hänen hyvinvoinnilleen ja elämänlaadulleen.

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, joka tukee mielekästä arkea, henkilökohtaisen viikko-ohjelman tavoitteiden saavuttamista sekä kuntoutumista. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan viranomaisten ja muun lähiverkoston kanssa.

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)?

Kodissamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja varmistetaan minin tavoin, jotta asiakkaat voivat elää mahdollisimman omannäköistä elämää. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaiden itsemääräämistä tuetaan mahdollisimman paljon. Itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet kunnioittaen ja vahvistaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukemalla häntä osallistumaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä arviointiin. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaajapari, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen / läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä ja mahdollisuutta oman näköiseen elämään.

Esimerkkejä:

1. Yksityisyyden kunnioittaminen. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen omassa huoneessaan/asunnossaan ja henkilöstö kunnioittaa tätä yksityisyyttä esimerkiksi koputtamalla ennen sisään astumista ja varmistamalla, että asiakas voi viettää omaa aikaa tarvitessaan. Asiakas saa pitää yhteyttä läheisiinsä haluamallaan tavalla. Häntä kannustetaan ja rohkaistaan läheisyhteistyöhön. Asiakas saa suunnitella ja toteuttaa omat lomansa. Hänellä on oikeus kutsua kotiinsa läheisiään ja muita vieraita.

Kunnioitamme asiakkaan kirjesalaisuutta, joka käytännössä tarkoittaa, ettei kenelläkään muulla kuin viestin vastaanottajalla ole oikeutta avata, lukea tai estää viestin kulkua ilman laillista perustetta, kuten tuomioistuimen päätöstä. Kirjesalaisuuden piiriin kuuluvat myös nykyaikaiset viestintätavat, kuten sähköposti ja tekstiviestit.

2. Itselliset päätökset arjessa: Asiakkaalle annetaan mahdollisuus päättää omista päivittäisistä toimistaan, kuten pukeutumisesta, ruokailuista ja osallistumisesta yhteisiin aktiviteetteihin. Asiakas voivat esimerkiksi valita, mihin toimintoihin hän haluaa osallistua ja millaisella aikataululla. Asiakkaalla on oikeus ilmaista itseään ja tehdä päätöksiä. Henkilökunta tukee asiakasta ilmaisemaan omia mielipiteitään ja toiveitaan ja

rohkaistaa tekemään päätöksiä arjen asioista. Asiakas saa toteuttaa henkilökohtaista seksuaalisuuttaan lakien ja hyvien käytöstapojen mukaisesti. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta edistetään keskustelujen ja turvallisen ilmapiirin luomisen avulla. Lääkehoidon suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta toteutetaan yhteistyössä asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa.

3. Asiakkaan aktiivinen osallistuminen RAI arviointiin ja asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadintaan. Esim. yksilöllisessä asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat suunnitelman laadintaan (asiakkaan niin toivoessa), ja suunnitelmaa päivitetään ja arvioidaan säännöllisesti asiakkaan tilanteen ja toiveiden mukaisesti ja vähintään kuuden kuukauden välein.

4. Vapaus ulkoiluun ja liikkumiseen: Asiakkaalle mahdollistetaan turvallinen ja vapaa liikkuminen sekä ulkoilu. Henkilökunta tukee asiakkaan toivomaa ulkoilua ja pyrkii tarjoamaan mahdollisuuksien mukaan välineet ja seuran. Asiakasta tuetaan itsenäiseen liikkumiseen esimerkiksi kävelemään, pyöräilemään, kulkemaan linja-autolla ja näiden harjoitteluun tarjotaan yhteistä harjoittelua.

5. Arvostava keskustelukulttuuri: Kodissamme panostetaan avoimeen keskusteluun, jossa asiakkaat voivat ilmaista mielipiteitään ja toiveitaan. Asiakkaan kanssa keskustelut ovat osa tätä toimintaa, ja niissä asiakkaiden tarpeet ja näkemykset nostetaan esille ja käsitellään yhdessä ohjaajan/omaohjaajan kanssa.

6. Sosiaaliset kontaktit: Asiakkaille tarjotaan tukea omien sosiaalisuhteiden ylläpitämiseen, kuten yhteydenpitoon perheen ja ystävien kanssa. Henkilökunta avustaa asiakasta tarvittaessa yhteydenpidossa esimerkiksi puhelimen ja viestintävälineiden käytössä.

7. Ryhmätoiminta ja vertaistuki: Asiakkailla on mahdollisuus osallistua toimintaan, jossa käsitellään asiakkaille tärkeitä aiheita. Vertaistuki voi lisätä myös yhteisöllisyyttä ja tarjota mahdollisuuden jakaa kokemuksia muiden kanssa. Asiakasta kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan asiakkaan voimavarojen ja toiveiden mukaisesti esimerkiksi työ- ja päivätoimintaan, vapaaehtoistoimintaan, harrastustoimintaan.

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.

Ensisijaisesti pyritään pääsemään tilanteeseen, jossa rajoituksia ei tarvita. Tarvittaessa lääkärin konsultaatio.

Omaohjaajat käyvät itsemääräämissuunnitelmaan liittyviä keskusteluja ja kirjallisia sopimuksia omaohjattaviensa kanssa säännöllisesti sekä tiedottavat asiakkaan toiveista ja sopimuksista henkilöstölle. Esimerkiksi sopimuksia tehdään asiakkaan kanssa tupakoinnin suhteen. Sopimuksen kirjataan selkeästi perusteet, miksi sopimuksen tekoon on päädytty sekä lause, että asiakas saa irtisanoa sopimuksen milloin tahansa niin halutessaan.

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.

Tällä hetkellä kodissamme ei ole tarvetta lääkärin määräämille rajoittamistoimenpiteille.

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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen 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 ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa.

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, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 17, vastaajia 18 (Q4_2024)

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 40, vastaajia 5 (Q4_2024)

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:

Minna Kuusela, vastaava sosiaalihuollon johtaja, Pirha, puh. 0503594001, minna.kuusela@pirha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Jaana Simi, jaana.simi@attendo.fi, 044 494 3281

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite on sosiaaliasiavastaava@pirha.fi, osoite Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Voit olla sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä myös puhelimitse. Puhelinnumero: 040 504 5249 , sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika: Ma klo 9–11, Ti klo 9–11, Ke klo 9–11, To klo 9–11. Asiointi digitaalisesti: Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä Suomi.fi:n viestit-palvelun kautta. Sen käyttöä suositellaan, kun haluat asioida digitaalisesti luottamuksellisissa asioissa. Etenkin päätökset tai muut viranomaisen asiakirjat tulee lähettää Viestit -palvelun kautta. Asiointi vaatii tunnistautumista joko verkkopankkitunnuksilla, digitaalisella henkilökortilla tai mobiilivarmenteella. Kun lähetät viestin sosiaaliasiavastaavalle, valitse suomi.fi viestit -valikosta Pirkanmaan hyvinvointialue - sosiaaliasiavastaava. (Lähde: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>) Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoa, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat: neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveysturvan palveluita koskeissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Keski-Uudenmaan sosiaaliasiavastaava (KEUSOTE): Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää vuoden 2024 alusta alkaen (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula ja Pornainen) sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan omana toimintana. Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin voi olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai käyttämällä turvapostipalvelua.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii Susanna Honkala. Toinen vastuhenkilö ilmoitetaan myöhemmin. Yhteystiedot: Susanna Honkala, p. 040 807 4756, ma klo 12.30–15.00, ti ja ke klo 8.30–12.00, to klo 9.00–15.00. Voit lähettää potilas- ja sosiaaliasiavastaaville sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumero. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali-potilasasiavastaava@keusote.fi , kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä. Vastaavilta voi kysyä sähköpostitse yleisiä ohjeita ja neuvoja osoitteella sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi , mutta sähköpostin käyttöä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Puhelimitse, kirjeitse ja turvapostin kautta voi viestiä sosiaali- ja potilasasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti. (Lähde: <https://www.nurmijarvi.fi/keusote-keski-uudenmaan-hyvinvointialueen-sosiaali-ja-potilasasiavastaavien-uudet-yhteystiedot-1-1-2024-alkaen/>)

Varsinais-Suomen sosiaalivastaava (VARHA): Sosiaaliasiavastaavien puh. 02 313 2399 / puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja . 13-15. Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit

lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

(Lähde: <https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaava>)

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Kodissamme pyritään monin eri keinoin tukemaan asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Tämä tehdään luomalla turvallinen, osallistava ja yksilöllisiä tarpeita huomioiva hoivaympäristö, joka on asiakkaan koti. Tässä ovat keskeiset tavat, joilla näitä toimintakyvyn osa-alueita edistetään:

1. Fyysisen toimintakyvyn tukeminen: a). Liikunta ja ulkoilu: Asiakkaille tarjotaan päivittäisiä/ viikoittaisia mahdollisuuksia liikuntaan, kuten kevyeen tuolijumppaan, yksilöohjattuun jumppaan, kävelyihin kodin pihapiirissä ja kodin ulkopuolelle mm. puistolenkkiin, kuntosalilla käyntiin tai ryhmäliikuntatuokioihin. Näillä aktiviteeteillä pyritään ylläpitämään asiakkaan lihasvoimaa, liikkuvuutta ja tasapainoa ja edistää jaksamista. b). Ergonomia ja apuvälineet: Henkilökunta huolehtii siitä, että asiakkaalla on tarvittaessa sopiva apuväline, kuten esimerkiksi rollaattori. Ergonomiset ratkaisut tukevat asiakkaan itsenäistä liikkumista ja vähentää kaatumisriskiä. c). Ravitsemustuki: Huomioidaan asiakkaan ravitsemustarpeet tarjoamalla terveellistä, monipuolisia aterioita, joiden avulla edistetään fyysistä hyvinvointia ja tuetaan palautumista sekä energisyyttä.
2. Psyykkisen hyvinvoinnin tukeminen: a). Esim. muistiharjoitukset: Asiakkaalle tarjotaan kognitiivista toimintaa, kuten ristikoita, korttipelejä, jotka stimuloivat ajattelua ja muistia. b):Kirjallisuus ja kulttuuri: Asiakkaan käynnit Lempäälän kirjastossa, lukulaarissa ja retket erilaisiin kulttuuritapahtumiin kuten joulutorille, jääkiekko-otteluun. Ohjaajien tukemat keskustelut ja lukutuokiot elokuvista, musiikista ja uutisista auttavat ylläpitämään kognitiivisia taitoja sekä tuovat mielekästä sisältöä päivään. c).Rauhallinen ympäristö: Tuetaan ja ohjataan asiakasta keskittymään itsenäiseen tai ohjattuun rentoutusharjoitukseen rauhallisessa ympäristössä esimerkiksi omassa huoneessa / asunnossa, ryhmätilassa.
3. Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen: a) yhteisölliset aktiviteetit: Järjestetään erilaisia yhteisiä tapahtumia, kuten juhlapäiviä, pelihetkiä, ryhmäaktiviteetteja kodin sisällä ja ulkopuolella, jotka mahdollistavat sosiaalisen vuorovaikutuksen. b). Kannustaminen yhteydenpitoon läheisten kanssa. Asiakkaille annetaan tukea yhteydenpidossa omaisiin ja ystäviin, esimerkiksi puhelimen kautta. Lähdetään mukaan tapaamaan omaista, mikäli asiakas ei pysty sitä itsenäisesti toteuttamaan. Myös omaisten / läheisten vierailuja tuetaan ja pyritään tekemään niistä mahdollisimman mukavia. c). Vertaistuki ja ryhmätoiminnot: Ryhmäkeskustelut, yhteiset harrastetuokiot ja retket tukevat yhteisöllisyyden tunnetta, jonka avulla asiakkaat voivat saada vertaistukea toisiltaan.

Asiakkaan hoidon ja palvelun lähtökohtana on hänen olemassa olevat voimavaransa sekä niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu ja arviointi käynnistyvät heti, kun asiakas muuttaa yksikköön. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaajapari. Suunnittelussa huomioidaan kaikki toimintakyvyn osa-alueet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen hyvinvointi. Asiakkaan palveluntarvetta kartoitetaan RAI- mittareilla (cmh, mna) sekä keskustelujen avulla. RAI-arviointi toimii asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman perustana. Arvioinnin laadinnan jälkeen laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelma (tavoitteet ja keinot), josta käyvät ilmi konkreettiset arjen hallintaan liittyvät tarpeet. Kotimme koko henkilöstö (ohjaat, sairaanhoitajat, omaohjaajat, sijaiset) tukevat omalla toiminnallaan asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja hyvinvointia.

Asiakkaan henkilökohtainen ja yksikön viikko-ohjelma mukautuu aina asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaiseksi. Viikko-ohjelmaan sisältyvät muun muassa asiakkaan omat menot, siivous- ja pyykinpesuhetket ruokailut ja aktiviteetit. Ohjelma sisältää sekä yksilö- että viikoittaisia ryhmätoimintoja.

Asiakkaan tavoitteiden arviointia, osallisuuden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistämistä seurataan säännöllisesti keskustelujen, päivittäiskirjauksen ja asiakkaan osallistavan kirjauksen ja kuukausittain tehtävän hoitotyön yhteenvedon avulla. Hoidon tarvetta, hyvinvointia ja toimintakykyä arvioidaan myös RAI- arvioinnin toimintakyvyn arviointimittarin ja Attendon Elämänlaadun check listan avulla, vähintään kuuden

kuukauden välein.

Omaohjaajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa on merkittävä. Omaohjaajan tehtävänä tehdä läheisyhteistyötä, asiakkaan luvalla ja tehdä yhteistyötä asiakkaan sosiaalisen ja viranomaisverkoston kanssa.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ympärivuorokautisen palveluasumisen ilmoitustaululla, yleisissä tiloissa kaikille Attendo Viskurin asiakkaille. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa.

Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla itsenäisesti ja/ tai toisten asiakkaiden / ohjaajien kanssa säännöllisesti päivittäin tai viikoittain. Ulkoilla voi yksikön pihapiirissä tai lähteä pidemmälle kävely- tai pyörälenkille. Kesällä käydään uimassa, marjassa ja sienessä sekä teemme laavu- ja pilkkiretkiä asiakkaiden toiveesta.

Yksikköön on nimetty ohjaajat/ virikevastaavat. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asukas- ja yhteisökokouksissa käydään keskustelua asiakkaiden toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Kodin ulkopuolelle tehdään retkiä asiakkaiden toiveesta muun muassa laavuretket, museot, tapahtumat.

Myös tuetun asumisen asiakkailla on aina mahdollisuus osallistua kotimme aktiviteetteihin, tapahtumiin, retkiin ja tulla käymään Viskurissa tapaamassa ohjaajia ja muita asiakkaita.

Asiakastytyväisyysskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan asukas- ja yhteisökokouksissa sekä yksilökeskusteluissa.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista 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 asiakaslähtöisesti 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?

Kotiimme ruoka tulee Attendo Johanneksen keskuskeittiöstä Tampereelta. Käytössä on neljän viikon kiertävä lista, joka on suunniteltu mielenterveyskuntoutujille. Ateriapakettiin/vrk sisältyy aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen, kevyt iltapala ja tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin. Osa yhteisöllisen palveluasumisen asukkaista tekee ruokansa itse

Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Henkilökunta tarjoa yöpalaa sitä tarvitseville. Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ravitsemusneuvottelukunnan suositukset ravitsemuksellisesta laadusta, erityisruokavaliot sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistasuunnittelussa on huomioitu myös paikkakuntakohtaiset perinneruoat, juhlapyhä- ja kausivaihtelut, syntymäpäivät, teemapäivät ja juhlapyhät sekä retkievää. Yksikön paikallisen henkilökunnan tukena ovat olleet Attendon oma keittiöpäällikkö Kirsi Saari ja alueen ateriapalvelupäällikkö.

Ateria-ajat: Aamupala 8:00-8:30, Lounas 11:30-12:00, päiväkahvi/välipala 14:00-14:30, päivällinen 16:00- 16:

30. iltapala 19:00-19.30. Aukko on mahdollisuus saada yöllä välipalaa.

Kodissamme ruokahuollosta vastaa Katja Saarimäki, palvelukotiapulainen ja apuna / tukena on Attendon keittiöpäällikkö Kirsi Salmi .

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). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asiakkailamme 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 omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

24.09.2024

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 suositaan.

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 infektio-ohjeiden toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 16.07.2024

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 ohjaajat huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista. Hygieniavastaava Markus Vilponen, sh ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä ja Katja Saarimäki, palvelukotiapulainen puhtaanapitoasioiden osalta. Yhteistyötä tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan ja tarvittaessa lääkärin kanssa. Hygieniavastaava osallistuu hyvinvointialueella järjestettäviin hygieniakoulutuksiin ja yhteistyötapaamisiin. Hygieniavastaava ohjeistaa ja tiedottaa henkilökuntaa hygieniakäytännöistä. Kodillamme on ohjeistus normaali- ja poikkeusajan hygieniakäytänteisiin. Tartuntatautien ehkäisemiseksi kodissamme toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Suunnitelma hoitoon liittyvien infektioiden torjumiseksi ja torjumistoimenpiteet on sovitettu yhteen terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyjen potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Kodissamme henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asian mukaista käsihygieniaa sekä siivouksen osalta. Tarvittaessa konsultoimme hyvinvointialueen infektihoitajaa ja lääkäriä.

Kodissamme noudatetaan keittiön omavalvontasuunnitelmaa. Hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi/todistukset ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Salmonellakysely tehdään aina myös työterveystarkastuksen yhteydessä työterveyshuollossa.

Kotimme puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa myös osaltaan hygieniatason varmistamista. Siisteydestä huolehditaan siivoussuunnitelman ja sovitun työnjaon mukaisesti. Suunnitelma päivitetään vuosikellon mukaisesti sekä tehdään siivouksen laatukierrokset, jolloin arvioidaan puhtaanapidon taso.

Kodissamme toimii puhtauspalveluvastaavana Katja Saarimäki, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön ja muun henkilöstön kanssa seurata yksikön laadun kehittymistä ja perehdyttää henkilökunta laadukkaaseen työskentelyyn.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Jokainen asiakas osallistuu huoneensa /asuntonsa siivoukseen oman toimintakykynsä mukaisesti. Tämä on osa asiakkaan arjen taitojen tukemista ja kuntouttamista. Ohjaajien tehtävänä on aina tarvittaessa auttaa, ohjata ja varmistaa työtehtävien loppuunsaattaminen.

Asuinhuoneiden siivouksesta vastaa asiakas itse/ avustettuna ohjaajan kanssa. Kodissamme käy myös ulkoinen palvelutuottaja N-Clean 2 x viikossa siivoamassa asukkaiden huoneita

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Viikkosiivous toteutetaan kaksi kertaa viikossa osto-palveluna. Ulkoisena palveluntuottajana toimii N-Clean, joka käy siivoamassa asiakashuoneet, yleiset sekä muut sovitut tilat. Muina ajankohtina siivousta tehdään sovitun työnjaon mukaisesti ohjaajien toimesta ja/ tai yhdessä asiakkaiden kanssa.

Miten kodin pyykinhuolto on järjestetty?

Kotimme asiakkaiden pyykinhuollosta vastaavat asiakkaat itsenäisesti ja/tai ohjatusti toimintakykynsä mukaisesti. Tarvittaessa ohjaajat huolehtivat asiakkaiden pyykinpesusta. Yksikön oma pyykinpesu tehdään sovitussa vuorossa ohjaajien toimesta (esim. työvaatteet, pyyhkeet). Pyykit pestään yksikössä.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma henkilökunta ja osittain ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykinhuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Markus Vilponen, tiimari / sairaanhoitaja, puh 041731 4279, markus.vilponen@attendo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Asiakkaiden suun terveydenhoito toteutuu yksilöllisten tarpeiden mukaan Lempäälän terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä asiakaslähtöisesti.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaiden lääkäripalvelut: Lähes kaikkien asiakkaiden perusterveydenhuollon palvelut on siirretty ja toteutuu Lempäälän terveysasemalla, Himminpolku 6, 3500 Lempäälä. Lempäälän Terveystieteiden keskuksella on nimetty Attendo Viskurin yhteistyölääkärinä lääkäri on Paavo Suikki, yleislääketieteen erikoislääkäri. Lääkärin kanssa on sovittu soittoaika kerran viikossa asiakkaisiin liittyvissä asioissa. Lisäksi on mahdollisuus konsultoida kyseistä lääkäriä arkena puhelimitse myös sovittun ajan ulkopuolella Lääkärin vastaanottoa ajoista voidaan sopia konsultoinnin yhteydessä tai akuutissa tapauksessa kiirevastaanottoa konsultoidessa.

Asiakkaat käyvät lääkäri Suikin vastaanotolla Lempäälän terveysasemalla, sovitusti ajanvarauksella.

Psykiatrinen hoitokontakti on asiakkaiden omassa kunnassa, ellei asiakas ole halunnut tehdä siirtoa Lempäälän psykiatriseen yksikköön. Muita yhteistyötahoja ovat mm. Valkeakosken, Nokian ja Hämeenkyrön mielenterveystoimisto, Hus/Kellokosken sairaala.

Lääkäri päättää asiakkaan tarvittavasta lääkityksestä, hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

<https://www.pirha.fi/fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/lahteohteet-ja-konsultaatiot/asumispalveluyksikoiden-paivystysaikaiset-yhteydenotot-terveydenhuoltoon>

Kiireellinen sairaanhoito:

Ennen päivystykseen lähtemistä yhteydenotto Pirkanmaan päivystysavun numeroon puh. 116 117. Päivystävä sairaala: Tays Valkeakoski, Salonkatu 24, 37600 Valkeakoski, puh. 03 311614. Tays Valkeakosken päivystys on avoinna: ma-su klo 08.00-22:00
Tays Päivystys Acuta. Päivystys Acutassa hoidetaan äkillisesti sairastuneita ja loukkaantuneilta potilaita joka päivä ympäri vuorokauden. Ensitie 8, 33520 TAMPERE -. K-rakennus
Ambulanssi:112
Poliisi: 112
Myrkytystietokeskus: 09-471977
Myrkytyksen varanumero: 09-4711

Esimerkkiteksti: Päivystyksellinen sairaanhoito, kerro mikä on kotinne lähin päivystävä sairaala. Kirjaa sh-lähetteen käyttö. Kodillamme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, missä säilytetään?

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy kotimme IMS- tietojärjestelmästä sähköisesti sekä paperiversiona rivitalon B toimiston seinältä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Kerro erityispiirteet kotikohtaisesti.

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.

Lääkäri päättää asiakkaan tarvittavasta lääkityksestä, hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kodillamme seurataan säännöllisesti saamiemme ohjeita sairauden hoitoon ja lääkitykseen liittyen sekä yllä olevia osa-alueita esimerkiksi RR, VS, lab. kokeet yms. Kotimme seurantavastuu on lääkehoidosta vastaavilla sairaanhoitajilla ja lääkevuorossa olevalla lääkevastuuvuorossa olevalla ohjaajalla. Lääkityksen vaikutuksen seuranta tehdään säännöllisesti havainnoimalla ja kirjaamalla asiakkaan vaikutuksen seuranta asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Jatkuvasta arvioinnista vastaa asiakkaan oma lääkäri.

Lääkemuutoksien yhteydessä ollaan heti yhteydessä sopimusapteekkiin ja tilataan lääke oikeassa vahvuudessa joko pikatilauksena samana päivän tai viikon lääketoimituksessa. Jos lääkemuuotos on tehty osastolla yms., pyydetään asiakkaan kotiutuessa lääkkeitä muutamalle päivälle mukaan, jotta uusi lääke saadaan hankittua apteekista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kotimme sairaanhoitajat yhdessä ohjaajien kanssa. Noudatamme lääkärin saamia ohjeita sairauden hoidosta. Sairaanhoitajalähete ja lääkelista tulostetaan asiakkaan mukaan. Tarvittaessa ohjaaja lähtee asiakkaan mukaan.

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. Laatuanalyysseistä 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:

Lääkehoituhuoneessa ja attendo.ims.fi

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 29.03.2025

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitajat Saija Hämäläinen ja Markus Vilponen

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kotimme yhteistyötoimijoita ovat terveyskeskus, labrapalvelut, Taysin psykiatriset osastot, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms. Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Attendo -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 ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Kodillamme järjestetään aina tarvittaessa turvallisuuteen liittyvää lisäkoulutusta:

esimerkiksi palo-, turvallisuus ja alkusammutuskoulutus pidettiin koko henkilöstölle 17.11.2023, uhka- ja vaaratilanne koulutus 9.4.24 ja ensiapukoulutus 9.04.24. Seuraava EA koulutus toteutetaan 22.01.2025.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain 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:	05.01.2024 (palotarkastajan hyväksymä)
Poistumisharjoitus on tehty:	02.08.2024 ja 18.11.2024 /asukkaiden ja henkilöstön kanssa pidetään poistumistieharjoituksia säännöllisin väliajoin.
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	05.01.2024 (palotarkastajan hyväksymä)
Palotarkastus on toteutunut:	09.01.2024. Tarkastaja: Marko Kahelin, palotarkastaja Pirkanmaan pelastuslaitos

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.

Esimerkkiteksti:

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,50 ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tt/asiakas, 0.30 yhteisöllisessä palveluasumisessa tt/asiakas ja tuetussa asumisessa 0,20 tt/asiakas
- Kodin esihenkilö on Jaana Simi, joka on koulutukseltaan sosionomi Yamk (sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto).
- Kodillamme on yhteensä 27 asiakaspaikkaa (ympärivuorokautinen palveluasuminen 16 paikkaa, yhteisöllinen palveluasuminen 9 paikkaa ja tuettu asuminen 2 paikkaa).

Hoivahenkilöstö:

Työvuoroissa on kolme työntekijää aamussa, yksi välivuorossa ja kaksi iltavuorossa, lisäksi arkisin palvelukotiapulainen ja johtaja.

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa (yhteensä yksikössä on kaksi sairaanhoitajaa)
- 1 sosionomi
- 8 vakituista lähihoitajaa
- keikkalaisina lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen:

- 1 palvelukotiapulainen

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 7:30–15:30/16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoidaja klo 7:30–15/16 (välitön hoitotyö 1/3 työajasta ja tiimarilla 2/3 hallintoa)
- Ohjaajia kaksi, klo 7:30–15/16 (välitön hoitotyö), ohjaajia yksi klo 9:45–17:45 (Välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7:30–15/16 (välitön hoitotyö)
- palvelukotiapulainen klo 7:30–15.10 arkisin (välillinen hoitotyö)
- Ohjaajia kaksi klo 13:15–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13:15–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.45 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja klo 7:30–14.30 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 7:30–14.30 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 9.45–16:45 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja klo 13.30–21:00 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen lähihoitaja/ohjaaja klo 13.30–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja/ohjaaja klo 20.45–7.45 (välitön hoitotyö)

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 keskeyttävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaavat arkisin kodin esihenkilö ja tiimari. Iltaisin ja viikonloppuisin sijaisjärjestelyistä vastaa vuorossa olevat henkilöstö sovitulla tavalla, ohjeistuksen mukaisesti.

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 osajapoolit (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.

Kodissamme ei tällä hetkellä työskentele kansainvälistä työntekijää. Attendo on organisaationa ohjeistanut, miten toimimme ja varmistamme, että työntekijä saa riittävän tuen kielen oppimisen ja mahdollisuuden kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoaa uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvainat, 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], työopimusten 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, lääkahoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta 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 kehittäväseen 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 tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 01.08.2024

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

AVI:in työsuojelutarkastus 1.8.2024 ja Radon hanke asiakirjatarkastus 7.2.2023

Työpaikkaselvitys Terveystalo 30.05.2022

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haattatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkiinäiset 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

Palvelukoti sijaitsee osoitteessa Viskurintie 11, 37500 Lempäälä, Hauralan alueella. Yksikkö koostuu kolmesta rakennuksesta. Viskurin kokonaispinta-ala muodostuu: päärakennus A on 660 m² ja rivitalot / rakennus B on 265 m² ja rakennus C on 180 m². Päärakennus sisältää myös tekniset tilat sekä muita toiminnassa tarvittavia tiloja. Kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Päärakennuksessa (rakennus A) tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumisista, jossa sijaitsee yhteensä 16 yhden hengen 20m² asuinhuonetta. Asuinhuoneet jakautuvat kahteen siipeen. Jokaisessa asunnossa oma wc/kph. Siipien keskelle jää yhteinen oleskelu-/ruokailutila, keittiö, sauna, pyykkihuoltotilat ja käynti pihalle ja terassille. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita päivä ja ilta-aikaan. Rakennukset B ja C muodostavat yhteisöllisen palveluasumisen, joissa on yhteensä yhdeksän (9) 35m² huoneistoa. Jokaisessa asunnossa on pieni keittiö ja oma esteetön wc/kph. Pyykkihuoltotilat sijaitsee B talon päädyssä. Tuettu asuminen toteutuu pääsääntöisesti välivuokrausasunnoissa Lempäälän keskustan tuntumassa.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Uusi asiakas sijoitetaan vapaaseen huoneeseen / asuntoon riippuen siitä mihin palveluun hän on tulossa. Heidän yksityisyyden suojaa varmistetaan antamalla asiakkaalle avain asuntoon, mikäli hän haluaa sen käyttöönsä. Asunnon ovi pidetään tällöin lukossa. Kunnioitamme asiakkaan kotirauhaa. Muille asiakkaille kerrotaan, että toisen asiakkaan huoneeseen / asuntoon ei saa mennä ilman lupaa. Henkilökunta koputtaa asiakkaan oveen, ja pyytää lupaa tulla sisään.

Kotimme kaikilla asiakkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa. Asiakkaiden omaisten mahdolliset yöpymiset on helppo järjestää erityisesti yhteisöllisessä palveluasumisessa ja tuetussa asumisessa asiakkaiden omassa kodissa. Yövierasta ilmoitetaan kodin henkilökunnalle. Vierailut on mahdollista toteuttaa kaikissa palvelumuodoissa asiakkaan omassa huoneessa/ asunnossa tai yleisissä tiloissa.

Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan/ asunnossaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn laskiessa pidämme asiakkaanhyvinvointialueen työntekijän kanssa hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin onko tarvetta etsiä tukevampaa asumismuotoa ja vastaavasti arviomme asiakkaan palvelumuutostarvetta kevyempiin palveluihin.

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-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikka ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Oy ja alihankkijana Akaan Kiinteistöhuolto Oy. Kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät kotimme ulko-ovista.

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 vuosiauditoiteja 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?

Kodissamme ei ole kameravalvontaa. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto. Lääkehuoneessa on tallentava kulunvalvonta. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna yöaikaan. Ulko-oven vieressä on soittokello.

Kodissamme on käytössä vartijakutsupainike Lempäälän turvapalveluun.

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

Tarvittaessa asiakkaamme on käytössä Tunstall- GPS rannekello hoitajakutsujärjestelmä, joka ilmoittaa asiakkaan poistumisen kotimme pihapiiristä 200metrin jälkeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä kello on ladattava kerran vuorokaudessa. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Vartija kutsulaitteiden ylläpidosta vastaa Lempäälän turvapalvelu Oy puh. 010 666500 ja GPS-rannekellon Tunstall Oy huolto@tunstall.com. Soittoajat arkisin klo 8-16.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, kuumemittarit, asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet kuten silmälasit ja rollaattorit sekä pika -CPR-mittari. Lääkevastaavan tehtäviin kuuluu listan lääkinällisistä laitteista ylläpito. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan Fimeaan tapahtuneesta vaaratapatumasta.

Asiakkaan omaohjaa- ja sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja välineistä 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 lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitajat Markus Vilponen, markus.vilponen@attendo.fi, Saija Hämäläinen, saija.hamalainen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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 ja pirkanmaalaisilla asiakkailla Pegasos/Omni järjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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 ja/ tai Omni360 Terveysterveystietojärjestelmään 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. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja 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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotimme työntekijöillä on liikkeellä ollessaan tietokone mukanaan. tietokoneisiin on hankittu tietosuojakalvot. 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: 18.09.2024

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuojan 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 omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme nousevat 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	Tuetaan ja motivoidaan asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään	Läheistyytyväisyyden ja läheisyhteistyön lisääminen	Tuetaan asiakkaiden oman näköistä elämää
TOIMENPITEET	Kannustetaan osallistumaan omaan ja kodin viikko-ohjelmaan, aktiviteetteihin ja omien asioiden hoitoon	Asiakkaan luvalla pidetään yhteyttä läheiseen	Toipumisorientaatio, kuntouttavan työotteen vahvistaminen
AIKATAULU	koko ajan	koko ajan	koko ajan
VASTUUTUS	omaohjaajat	omaohjaajat esihenkilö	koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	Q2_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen	Q2_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen	Q2_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Q4_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen	Q4_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen	Q4_2025 tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen

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	Lääketurvallisuus	Liukastuminen	infektiot
T	mahdollinen	mahdollinen	mahdollinen
S	haitallinen	haitallinen	haitallinen
R	kohtalainen	kohtalainen	kohtalainen
Toimenpide ja kustannusarvio	Poikkeamailmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet. Lisäkoulutus, tarkkuus perehdytys, tarkennetaan ohjeistuksia tarvittaessa	Ennakointi ja varautuminen liukkauteen niin sisällä kuin ulkona.	Attendon ja paikallisviranomaisten ja tartuntatautilain mukainen ohjeiden noudattaminen ja henkilökohtainen käsihygienia, suojavarusteet, rokotteet
Aikataulu	koko ajan	ennakoivasti ja koko ajan	koko ajan
Vastuuhenkilö	lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat, koko henkilöstöesihenkilö	koko henkilöstö ja asiakkaat	koko henkilöstö ja esihenkilö
VÄLIARVIOINTI	aina tarvittaessa. Lääkepoikkeamien käsittelyn yhteydessä, valvontakäynnin ja lääkeauditoinnin yhteydessä	aina tarvittaessa	Koko ajan ennakoivasti ja aina tarvittaessa
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	vuosikellon mukaisesti	vuosikellon mukaisesti	vuosikellon mukaisesti

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Uhka-ja väkivaltatilanteet	Henkilökunnan saatavuus	Infektiot
-----------------------	----------------------------	-------------------------	-----------

T		mahdollinen	mahdollinen	Mahdollinen
S		haitallinen	haitallinen	haitallinen
R		kohtalainen	kohtalainen	kohtalainen
Toimenpide kustannusarvio	ja	Ennakointi, koulutus, ohjeistus puheeksi ottaminen, RAI arviointien tiedon hyödyntäminen	Yhteistyö työterveyden kanssa	Attendon ja paikallisviranomaisten ja tartuntatautilain mukainen ohjeiden noudattaminen ja henkilökohtainen käsihygienia, suojavarusteet, rokotteet Sairauspoissaolojen seuranta, yhteistyö työterveyden kanssa
Aikataulu		koko ajan	ennakoivasti ja tarvittaessa	koko ajan
Vastuuhenkilö		koko henkilöstö esihenkilö	esihenkilö, koko henkilöstö	Koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI		Poikkeamailmoitusten käsittely aina tarvittaessa ja tiimi tai kuukausikokouksissa.	Tilanteen ja tarpeen mukaan, Motin mittarit	Koko ajan ja tarvittaessa
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)		vuosikellon mukaisesti, säännöllinen itsearviointi	vuosikellon mukaisesti ja Henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulosten jälkeen	vuosikellon mukaisesti

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2024	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-14
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	67
Sisäinen auditointi	Tavoitetaso: mahdollisimman vähän poikkeamia. Vuonna 2024 yksikköön ei olla tehty auditointia.	Vuonna 2024 ei ole tehty sisäistä auditointia	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %	Tehty itsearviointi 30.6.24		Itsearviointi tehty 28.6.2024 _2024 (tammi-kesäkuu): kaikki kunnossa 80%, kehityskohde 17%, poikkeamia 3%.
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamien määrä on ollut 3 kpl Q1-2024.Lääkepoikkeamien osalta tieto saadaan lms-tietojärjestelmästä poikkeamailmoituksista. Kehittämiskohteina oli lääkehoidon ohjeiden tarkentaminen ja tarvittaessa työntekijän perehdyttäminen. Laatu: Tieto saadaan AddSystemistä. Kehittämiskohteena päivittäiskirjaamisen tehostaminen ja lisääminen sekä arviointien ja suunnitelmien ajantasaisuus.	Lääkepoikkeamien osaltatieto saadaan lms-tietojärjestelmästä poikkeamailmoituksista. Lääkepoikkeamien määrä on ollut 12 kpl Q2-2024. 1.3.2024 alkaen siirrymme käyttämään pirkanmaalaisten asiakkaiden osalta Pegasos/omnia. Kehittämiskohteena oli oppia käyttämään omnia, johon lääkehoidon seuranta siirtyi. Tarkensimme edelleen lääkehoidon ohjeistuksia ja lisäsimme lääkevastuut yöntekijöiden perehdytystä Laatu: Tieto saadaan AddSystemistä. Kehittämiskohteena perehdyttiin tilaajan

			tilaajasopimuksen osalta palvelukuvauksiin ja laadun vaatimuksiin. Jatkettiin päivittäiskirjaamisen opettelua pegasoksessa/omnissa.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tieto saadaan AddSystemsistä. Tulokset: Q1-2024: 01/02- 96,3% 03-100%. Tavoitetasoon 100% päästiin maaliskuussa. Keinot: Ennakointi, seuranta, puheeksiottaminen, kalenterointi omaohjaajapari sopii työnjaosta ja toteuttamissuunnitelmien tekemisen vastuusta myös lomien aikana.	Tieto saadaan AddSystemsistä. Tulokset: Q2-2024: 04-96,3%, 05-76,9, 06-61,5% Keinot: Ennakointi, seuranta, puheeksiottaminen, kalenterointi omaohjaajapari sopii työnjaosta ja toteuttamissuunnitelmien tekemisen vastuusta myös lomien aikana.

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	NPS 17
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	NSP tulos 40
Sisäinen auditointi	Vuonna 2024 ei ole tehty sisäistä auditointia.		
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %	Vuonna 2024 yksikköön ei olla tehty auditointia,		itsearviointi tehty 31.12.24 (heinä - joulukuu): kaikki kunnossa 87%, kehityskohde: 12%, poikkeamat 1%
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamien määrä 16kpl Q3-2024. Lääkepoikkeamien osalta tieto saadaan lms-tietojärjestelmästä	Lääkepoikkeamia 26 kpl, syksy 2024. Tieto saadaan lms-tietojärjestelmästä, poikkeamat

		poikkeamailmoituksista. Kouluttaminen, uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttäminen. Kirjaaminen, dokumentointi, huolellisuus. Laatu: perehdytysvartit ja tiimikokouksissa laatuun vaikuttavien teemojen esille nostaminen ja jatkotyöskentelystä sopiminen.	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tieto saadaan AddSystemsistä. Q3-2024: 07/08/09 -92,3%. Keinot: Ennakointi, seuranta, puheeksiottaminen, kalenterointi, omaohjaajapari sopii työnjaosta ja toteuttamissuunnitelmien tekemisen vastuusta myös kesälomien aikana.	Tieto saadaan AddSystemsistä. Q4-2024 (92.3%)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lempäälä 14.04.2025

Allekirjoitus

Jaana Simi