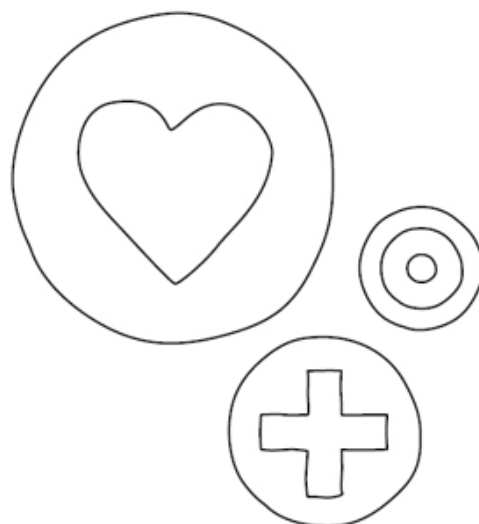




Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo
♥◎+

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Mi-Hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi**

Attendo-koti

Nimi Attendo Windala

Katuosoite Lakaniementie 85

Postinumero 62800

Postitoimipaikka Vimpeli

Esihenkilö Suvi Hämeenniemi

Puhelin 040 7528 204

Sähköposti suvi.hameenniemi@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut, ympärivuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat: 16 paikkaa. Yhteisöllinen palveluasuminen- mielenterveyskuntoutujat 10 paikkaa. Tukiasuminen- mielenterveyskuntoutujat 7 paikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

12.12.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Elintarviketoimittaja: Meira Nova
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark
Kiinteistöhuolto: Coor Service Oy/Kiinteistöhuolto Tallbacka Oy
IT-palvelut: Enfo
Työterveyshuolto: Terveystalo
Vartiointipalvelu: CSF Security Oy
Toimistotarvikkeet: Pamark
Paloilmoitin- ja sprinklerihuollot: Markku Kauriala Oy
Apuvälinehuollot (omat): Respecta
Psykiatriin palvelut: Terveystesi, Suvi Lämsä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Suvi Hämeenniemi
suvi.hameenniemi@attendo.fi
040 7528 204

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. 7.8.2024

Tarkistettu pvm. 13.1.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

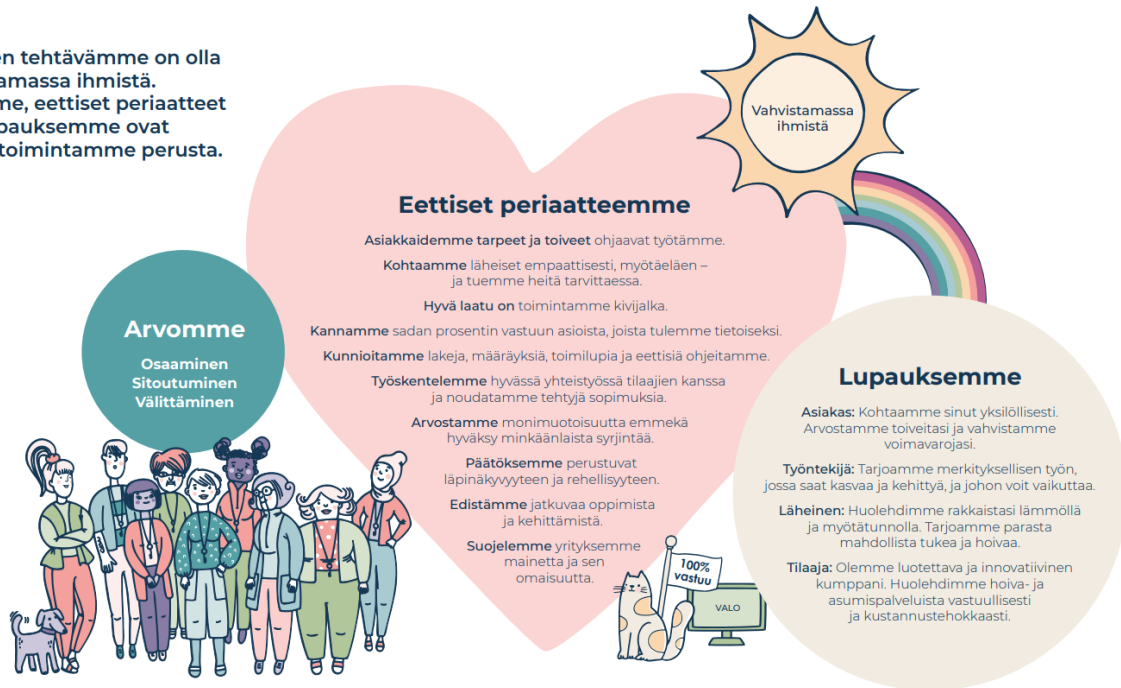
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



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?

Yksikössämme asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Ohjaamme esimerkiksi harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita. Tuemme asiakkaita vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Tämä on tärkeää koska elämme arkea isossa yhteisössä jossa asuu yhtä monta persoonaa kuin on asiakastakin.

Windalassa on yhteensä 33 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujille ja ne jakautuvat seuraavanlaisesti.

Ympäri vuorokautinen asuminen on tarkoitettu mielenterveysasiakkaalle, joka tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa/hoivaa, tukea ja valvontaa, sekä asiakkaille joilla esimerkiksi yhteisöllisen asumisen tuki ei ole riittävää. Ympäri vuorokautisen hoidon ja kuntoutuksen kesto riippuu asukkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja hänelle asetetuista tavoitteista.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu mielenterveysasiakkaalle, joka elämän haasteiden vuoksi tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Tavoitteena on osallistuttaa asiakas kokonaisvaltaiseen tavoitteelliseen kuntoutukseen ja löytämään ratkaisuja oman elämän haasteiden ratkaisemiseksi. Henkilökuntaa on paikalla klo 8-20, mutta yhteisöllisen asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea myös yöaikaan jos tarve ilmenee. Henkilökunta on siis tarvittaessa saatavilla asiakkaille ympäri vuorokauden. Palveluasumisen asiakaspaikkoja on 10, joista yksi paikka on varattu lyhytaikaiseen kuntoutukseen, intervallikuntoutujille.

Tukiasuminen on tarkoitettu mielenterveysasiakkaille, joiden avun tarve ei välttämättä vaadi hoitohenkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa. Jokaisen tukiasunnossa asuvan asiakkaan tuen ja avun tarve

arvioidaan yksilöllisesti. Tuetussa asumisessa tavoitteena on mahdollinen vähäisempi kuntoutustarve ja/tai asiakkaiden itsenäinen asuminen omassa kodissa. Tukiasuntoja on 7 ja ne sijaitsevat aivan yksikön läheisyydessä.

Pyrimme noudattamaan kaikessa toiminnassa kolmen K:n ohjetta; kehu, kiitä, kannusta, korjaa, kuuntele.

Meidän on tärkeää pitää rytmiä yllä vuorokaudessa, pitää sovituista asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovituista linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asiakkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asiakkaamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Tuen antaminen on aina yksilöllisistä, tavoitteista riippuvaa ja sitä annetaan aina hygieniasta huolehtimisesta oman kodin tai talouden hoitoon saakka ja kaikkiin osa-alueisiin siinä välillä.

Windalassa käytetään hoitotyön menetelminä toipumisorientaatiota, NADA-hoitoa ja DKT:n osa-alueita. Nepsy osaamistakin on tulossa yhden ohjaajan valmistuessa nepsy-valmentajaksi tammikuussa 2025.

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.

- 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 huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- 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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan

itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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.

Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

Windalan ASKO-valmentaja pitää säännöllisesti ASKO-keskusteluja henkilöstön kanssa. Keskustelussa käytetään apuna keskustelukarttaa, jonka tarkoituksena on rytmittää keskustelua sekä varmistaa että jokainen voi osallistua keskusteluun.

ASKO valmentaja johtaa keskustelua ja tarkoituksena on saada henkilökunta keskustelemaan arvoista ja annetun aiheen mukaan.

Alla ASKO-valmentajan tehtäviä.

- Pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen; arvojen ja ASKO-lupauksien avulla
- nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa
- pitää huolta säännöllisistä keskusteluista ja tekee havaintoja onnistumisista ja mahdollisista kehittämiskohteista yhdessä yksikön esimiehen kanssa
- huolehtii ASKO-keskustelut kvartaaleittain
- osallistuu ASKO-valmentajien koulutuksiin

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea	Todennettua hyvinvointia	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta	Jatkuvaa kehittymistä
			
Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.	Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään 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
- Tietoturvasuunnitelma
- 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: 9.4.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 25.4.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektioriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, 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 laatu-poikkeamat?

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

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

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, verkkosivuiltamme 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. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät yksikön yleisten tilojen ilmoitustaululta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.
- Jokainen työntekijä myös kirjaa havaitsemansa poikkeaman tai läheltä piti-tilanteen mahdollisimman nopeasti sähköiseen IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. IMS:stä löytyy myös ohjeet poikkeamailmoitusten tekemiseen.
- Poikkeamat käsitellään henkilöstön kuukausipalavereissa kuukausittain. Vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään.
- Juurisyiden pohdinta ja korjaavien toimenpiteiden suunnitelma kirjataan kuukausipalaverimuistioon joka tallennetaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Yksikkömme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

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

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta 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 27%

Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 65%

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Tulotilanne: Asiakkaan tullessa yksikköön, kartoitetaan perustiedot ja sen hetkinen tilanne ja vointi. Useimmiten suurin osa näissä tiedoista saadaan jo ennen asiakkaan tuloa eli keskeisimmät ongelmat pääpiirteittäin tiedetään jo ennen asiakkaan saapumista, tiedot saadaan lähettävältä hoitotaholta, mutta niihin syvennytään ja niistä kerätään tietoa enemmän asiakkaalta itseltään hänen tullessa yksikköön. Tärkeää on se että tulotilanteesta ja haastattelutilanteesta tehtäisiin rento ja enemmän keskustelevala tapahtuma. Tärkeää on luoda asiakkaalle heti käsitys että hänestä oikeasti välitetään ja häntä kuunnellaan.

Elämänkaaren kartoitusta: Windalan henkilökunnalle on tärkeää kohdata asiakas yksilöllisesti ja ymmärtämään hänen toiveitaan, käyttäytymistään ja puheitaan. Jotta voimme luoda toimivan hoitosuhteen ja luottamuksen asiakkaan kanssa, tarvitsemme keskustelunaiheita, joissa tuttuus, yhteenkuuluvuus ja siten myös turvallisuus ja läheisyys syntyvät. On tärkeää kartoittaa lapsuuden, nuoruuden sekä aikuisiän ilmapiiriä kotona, merkittäviä tapahtumia ja sosiaalisia rooleja, työelämää ja ihmissuhteita. Tiedon keruussa on keskeisimmässä roolissa asiakkaan läheiset. Tiedon keruu läheisiltä vaatii kuitenkin aina asiakkaan luvan. Asiakkaan vanhat sairaskertomustiedot tilataan hänen kirjallisella suostumuksella entisten hoitotahojen arkistoista, siihen tarkoitukseen olevalla lomakkeella. Lomake löytyy IMS:stä nimikkeellä "Lupa potilastietojen

hankkimiseen”.

PsyKRAI-toimintakykyarvio: Mielenterveysasiakkaan voimavarojen arvioinnissa käytetään menetelmänä PsyKRAI-arviointia. PsyKRAI arvioin antamat ongelmat voidaan nostaa suoraan kuntoutumisen tavoitteeksi tehdessä asumisensuunnitelmaa. Siksi PsyKRAI olisi hyvä tehdä ennen uutta asumisensuunnitelmaa jos mahdollista. Ihanteellisinta olisi jos asiakas kykenee yhdessä omaohjaajan kanssa vastaamaan arvioinnin kysymyksiin. Arviointi on kuitenkin laaja ja se joudutaan tekemään useammassa osiossa joten aina ei asiakkaalla ei ole tarpeeksi voimavaroja vastaamiseen. Rai arvioinnissa tehdään lisäksi myös ravitsemusarvio jos asiakas on yli 65-vuotias.

MMSE: Tätä testiä käytetään pääasiassa Windalan iäkkäimmillä asiakkailla kun huomataan esimerkiksi muistin heikkenemistä tai nuoremmilla pitkään alkoholia käyttäneillä (alkoholidementia). Testillä on tarkoitus mitata älyllisen toimintakyvyn osa-alueita kuten orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskemista sekä kielellisiä taitoja ja hahmottamiskykyä. Testin tuloksista konsultoidaan lääkäriä joka tekee päätöksen jatkohoitotoimenpiteistä jos niihin on tarve. Testi uusitaan jonkun ajan kuluttua jotta testejä voidaan vertailla.

Omaohjaajamalli: Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ja varaomaohjaaja. Asiakasta ja läheisiä informoidaan asiasta asiakkaan muuttaessa yksikköön. Omaohjaajana voi olla sosionomi, sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Omaohjaaja merkitään asiakastietojärjestelmään, Hilkkään: asukkaan tärkeät henkilöt kohtaan. Omaohjaaja syvenyy asiakkaan elämänsäkuun, taustaan ja tilanteeseen. Omaohjaaja antaa omalle asiakkaalleen henkilökohtaista aikaa vähintään kerran viikossa. Nämä omaohjaajahetket ovat asiakaslähtöisiä ja tavoitteellisia. Omaohjaaja toimii asiakkaan asioiden asiantuntijana.

Asiakaspalaverit: tärkeässä roolissa asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa on myös asiakaspalaverit. Asiakaspalaveriin osallistuu hyvinvointialueen edustaja, yleensä sosiaalityöntekijä, omaohjaaja, asiakas ja asiakkaan luvalla läheinen. Omaohjaajan lisäksi tai hänen tilallaan palaverissa voi olla myös yksikön arkivastaava tai yksikön johtaja. Asiakaspalaverissa keskustellaan asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta, tavoitteista ja kuntoutumisesta

Lisäksi yksikössämme käytetään BDI-kyselyä masentuneisuuden seulontaan sekä BAI-kyselyä (Beckin ahdistuneisuuskysely).

Tarvittaessa asiakkaille voidaan tehdä mm. ravitsemussuunnitelmaa, fysioterapeuttista suunnitelmaa tai jotain muita yksilöllisiä tarpeita ja kuntoutumista tukevaa suunnitelmaa. Suunnitelmissa käytetään tarvittaessa apuna asiantuntijoita.

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 tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. 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)?

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioida ja kirjata asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Windalan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Attendo Windalassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja edistetään monilla eri tavoin, lähtien aivan arkielämän perusasioista.

Windalaan tullessa asiakas saa sisustaa huoneensa oman maun mukaan, omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla ja voi pukeutua itse valitsemiins vaatteisiin. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin, kuten esimerkiksi ruokailutilan siistimiseen ruokailujen jälkeen tai vaikka tiskaukseen, jokainen omien kykyjensä mukaisesti. Myös ruuanlaitossa asiakkailla on mahdollisuus olla mukana.

Yhteisistä kodin asioista asiakkaat saavat olla vaikuttamassa viikottaisissa yhteisökokouksissa ja tätä kautta tuetaan asiakkaiden omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta ja kuunnellaan heidän toiveitaan. Myös omaohjaajan kanssa käytävien yksilöllisten keskusteluhetkien avulla selvitetään asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa jos mahdollista ja asiakkaan halutessa myös läheisten mukana olo on mahdollinen. Suunnitelmassa otetaan huomioon mm. asiakkaan voimavarat, elämäntilanne sekä toiveet ja lähiajan ja pitkän tähtäimen

tavoitteet. Lähtökohtana on että asiakas itse ilmaisisi omat tavoitteet joihin pyritään kuin myös keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Ohjaaja on apuna keinojen pohtimisessa mutta asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija.

Haastavinta on jos asiakas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta tai hoitoa itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan. Näin voi käydä jos asiakas kieltäytyy kuntoutuksesta/hoidosta koska ei ymmärrä hoidon tärkeyttä. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan psyykinen sairaus johon liittyy esimerkiksi harhoja. Näissä tilanteissa on isossa roolissa henkilökunnan osaaminen, kyky keskustella ja löytää yhdessä asiakkaan kanssa sopiva keino saada tarvitsemaan kuntoutusta tai hoitoa. Tarvittaessa apua keskusteluihin voidaan pyytää myös lääkäreiltä, läheisiltä sekä tilaaja-asiakkaalta.

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.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsittelystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

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.

Yksikössämme ei tällä hetkellä ole mitään rajoittamistoimenpiteitä käytössä. Yksikössämme on ollut käytössä laitalupa sekä hygieniahaalarilupa.

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?

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti sähköisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Windalassa henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös läheisille läheistentapahtumien tai läheiskirjeen yhteydessä. Asiakkaan toiveita kuunnellaan arjessa mutta myös yhteisöpalaverissa. Toiveisiin ja palautteisiin myös reagoidaan niin että asukas tuntee tulleen kuulluksi. Asiakkaista rohkaistaan ilmaisemaan ideoita ja parannusehdotuksia toimintaan ja asumisympäristöön.

Yksikössämme toimii kokemusasiantuntija asiakas, joka on käynyt koulutuksen tehtävänsä. Kokemusasiantuntijan tehtävänä on perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat sekä toimia uusille asiakkaille tukihenkilönä sekä perehdyttää heitä yksikön arkeen ja toimintaan. Myös läheistenpäivinä kokemusasiantuntijalla voi olla oma roolinsa. Kokemusasiantuntijuus osallistaa asiakasta.

Windalassa on tarkoitus kehittää tulevana vuosina kirjaamista niin että asiakas on enemmän päivittäisessä kirjaamisessa mukana.

Läheisiä kannustetaan olemaan rohkeasti milloin vain yhteydessä ja muistutetaan että heidän palautteensa auttaa kehittämään yksikköemme toimintaa. Läheisiä muistutetaan että kotimme on aina heille avoin henkilökunta on aina valmis vastaamaan askarruttaviin kysymyksiin. Läheisille tarkoitetuissa tapahtumissa kerrotaan heidän toiveiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä. Tavoitteena on mahdollisimman avoin vuorovaikutussuhde läheisten ja henkilökunnan välillä.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten /läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 18, 11 vastaajaa

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Ei vastauksia riittävästi tuloksiin

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:

EPSHP:n hyvinvointialueen johtaja Tero Järvinen 050 474 4100 tero.jarvinen@epshp.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Suvi Hämeenniemi suvi.hameenniemi@attendo.fi, 040 7528204

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamies

Marjo-Riitta Kujala
Potilasasiavastaava, YTM

Elina Puputti
Potilasasiavastaava, YTM
Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

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

Henna Lammi
Sosiaaliasiavastaava

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

Soite (Keski-pohjanmaan hyvinvointialue) sosiaali- ja potilasasiamies
044 723 2309
soittoaika: ma-pe klo 9-13.00

Pohde (Pohjois-Pohjanmaan sosiaaliasiamies

040 135 7946
puhelinaika ma-pe klo 9-11

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulella olla kaikkien nähtävissä. Windalassa ne ovat nähtävillä yksikön eteisaulassa olevalla pöydällä, kansiossa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Yksikkömme painopistealue vuodesta 2023 lähtien on ollut toipumisorientaatiolähtöinen toiminta. Henkilökuntaamme on koulutettu toipumisorientaatiolähtöiseen toimintaan. Kaikessa toiminnassa pyritään osallistamaan asiakasta mahdollisimman paljon. Asiakkaita tuetaan löytämään oma roolinsa yhteisössä, tämä motivoi asiakasta ja tuo merkityksellisyyttä elämään. Tuemme ja kannustamme asiakasta osallistumaan yhteisön eri ryhmiin kuin myös olemaan ryhmän vetäjänä. Tällä hetkellä esimerkiksi yksikkömme yksi asiakasta vetää itsenäisesti karaokeryhmää. Myös yhteisökokoukset yksikössä kannustaa asiakkaita osallistumaan ja vaikuttamaan yksikön toimintaan ja arkeen.

Attendon mielenterveys- ja päihdepalveluiden piirissä oleville on vuonna 2019 rekisteröity kuntoutujien yhdistys, Mielendo Ry. Mielendo Ry:n tavoitteena on saada mielenterveyskuntoutujien ääntä kuuluviin, luoda mahdollisuuksia ja vahvistaa heidän osallisuuttaan. Mielendo Ry on kouluttanut asiakkaita yksiköistä ympäri Suomen kokemusasiantuntijatoimintaan. Windalassakin on yksi asiakas, joka on käynyt tämän kokemusasiantuntijakoulutuksen. Hänen työtehtäviinsä kuuluu esimerkiksi opiskelijoiden perehdytys, toimia uuden asiakkaan tukena kotiutumisessa ja kertoa heille yksikön arjesta ja toiminnasta, esitellä tutustujille ja vierailijoille yksikköämme ja sen toimintaa jne.

Windalassa edistetään asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia asiakaslähtöisellä hoitotyöllä. Ohjenuorana on, että ei tehdä asiakkaan puolesta vaan asiakasta kannustaen ja tukien, voimavarat huomioon ottaen. Näin toimitaan arjessa, joka hetkessä.

Yksikössä toimii henkilöstöä eri ammattiryhmistä. Windalassa on sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomi sekä palvelukotiapuolinen. Jokaisella ammattiryhmällä on yhteinen, mutta myös oma roolinsa arjen toiminnoissa. Jokaisessa tehtävässä noudatetaan asiakasturvallisuutta ja kuntouttavaa työotetta. Jokaisella ammattiryhmällä on vastuu asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä ja ennen kaikkea kuntoutumisen edistymisestä.

Sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkityksestä, osallistuu lääkärinkierroille ja on yhteydessä tarvittaessa lääkäriin ja seuraa mahdollisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia asiakkaiden terveydentilassa ja reagoi niihin. Sairaanhoitaja toimii myös omaohjaajana ja osallistuu myös asiakkaiden ohjaukseen ja kuntoutukseen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoitaja huolehtii että asiakas voi halutessaan puhua lääkärin kanssa ja pyritään ottamaan aina lääkärinkierrolle mukaan silloin jos hänen asioitaan käsitellään.

Ohjaajan pääasiallinen tehtävä on asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaan toimiminen sisältäen mm. asiakkaan perushoidosta huolehtimisen. Kaikessa asiakkaan ohjauksessa on ensiarvoisen tärkeää huomioida asiakkaan toimintakyky ja sen ylläpitäminen. Toteuttamissuunnitelman keinot tulee näkyä asiakkaan päivittäiskirjauksissa. Kuntouttavaa työotetta käytetään arjessa päivittäin. Ohjaaja toimii niin kuin sairaanhoitajakin omaohjaajana omalle asiakkaalle. Ohjaajan tehtävä on myös raportoida sairaanhoitajalle asiakkaassa havaitsemat muutokset ja toteuttaa lääkahoitoa. Sosionomi tekee yksikössämme ohjaajan työtä, mutta käyttää osan työajastaan myös sosionomin tehtäviin, jotka yksikössämme on taloudellisten tukien (asumistuki, hoitotuki) hakeminen ja taloudellisen tilanteen selvittäminen yhteistyössä mahdollisen edunvalvojan ja/tai asiakkaan kanssa. Sosionomi toimii myös oma-ohjaajana omalle asiakkaalle.

Asiakas kohdataan aina arvostaen ja yksilöllisesti. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja asettaa tavoitteita, jotka huomioidaan toiminnassa. Arviointia määritetään eri toimintamallien ja PsykRAI

toimintakykymittarin avulla, jonka tukena ovat vuorovaikutuksellisuus, tutustuminen ja yhteistyö palveluohjausyksikön/ kaupungin/ kunnan, muun hoitavan tahon ja omaisten/ läheisten kanssa. Asiakkaan tulee olla motivoitunut ja pyrkiä ohjaajien tuella toteuttamaan omia tavoitteita. Tätä tulee painottaa asiakkaalle ja asettaa realistinen tavoite ja mallintaa se esimerkiksi keskustelemalla, mihin pyritään milläkin toiminnalla. Omaohjaajan vastuulla on tehdä asiakkaalle henkilökohtainen viikko-ohjelma yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikössä on myös yksikön yhteinen viikko-ohjelma.

Ympäristön viihtyisyys, siisteys ja ravitsemus vaikuttavat suuresti asiakkaan hyvinvointiin. Tässä isossa roolissa on palvelukotiapulainen. Windalassa on arkisin kodinhoitajana ns. yhdistelmätyöntekijä, joka vastaanottaa Lappajärven keskuskeittiöltä tulevat ruuat kylmävalmistuksena ja valmistaa ne tarjoiluvalmiiksi. Palvelukotiapulainen hoitaa myös yksikön siivouksen. Viikonloppuisin ruuan esillelaitossa, astioiden pesussa ja pyykinpesussa apuna on osa-aikainen palvelukotiavustaja. Vuorovaikutus ja tiedonkulku hoivan ja keittiön välillä on erittäin tärkeää, jotta tieto asiakkaiden ravitsemustilasta ja muutoksista tulee keittiön tietoon. Tässä häntä auttaa ravitsemusvastaava joka on yksi ohjaajistamme. Ohjaaja on käynyt ravitsemusvastaavan koulutuksen ja hänellä on läihoitajan tutkinnon lisäksi kokin tutkinto. Palvelukotiapulainen ohjaa asukkaita siisteyteen ja kannustaa siinä. Myös palvelukotiapulaisen huomioiden asiakkaiden voinnissa ovat tärkeitä.

Yksikkömme sijaitsee hyvin lähellä peruspalveluita, yksiköstämme on noin kilometrin matka Vimpelin keskustaan josta löytyvät lähipalvelut kuten kauppa (2kpl), terveyskeskus, kahvila, apteekki, kirjasto, kuntosali jne. Jokaisen asiakkaan voimavarojen mukaan kulku palvelujen äärelle voi tapahtua esimerkiksi kävellen tai polkupyörällä (omalla tai yksikön omalla). Yksikössä on myös ohjaajien käytössä tilava auto, jolla tehdään asiointeja asiakkaiden kanssa.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomioiden ja läheishuomioiden nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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 yksikön yhteisten tilojen ilmoitustaululla sekä ohjaajien kalenterissa.

Asiakkailla järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa, tärkeintä virkistävän toiminnan suunnittelussa on asiakkaiden osallisuus. Viikottain pidetään yhteisöpalaveri, jossa asiakkaat saavat päättää seuraavan viikon viriketoiminnan. Juhlapyhien lähestyessä asukkailta kysytään mitä erikoista haluaisivat tehdä tai että järjestetään. Yksikössämme toimii myös virikevastaava jonka vastuualueella on huolehtia että virikkeet toteutuu. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet ja kuntoisuus.

Ulkoilu on mahdollista jokaiselle itsenäisesti koska yksikkömme ovet ovat auki. Ovet lukitaan ainoastaan yöksi turvallisuussyistä. Jos asiakkaalla on kuitenkin haasteita päästä itsenäisesti ulkoilemaan niin ulkoilu tapahtuu ohjaajien avustuksella.

Kodin ulkopuolelle järjestetään myös retkiä, esimerkkinä mm. ostosreissu Keskisen kyläkauppaan, eläinten vanhainkoti WanhaMarkki, kesällä uima-rannalla käynti ja piknikit, elokuvat sekä erilaiset tapahtumat. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastytytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

Windalassa on oma palvelukotiapulainen ja asianmukaiset keittiötilat. Yksikköön toimitetaan ruuat kylmävalmistuksena Lappajärven keskuskeittiöltä. Muut elintarvikkeet kuten maidot, leikkeleet, leivät jne., tilataan kaksi kertaa viikossa MeiraNovalta sähköisellä ruuantilausjärjestelmällä. Tarvittaessa meillä on mahdollisuus käydä ostamassa ruokatarvikkeita myös lähikaupasta. Palvelukotiapulainen on paikalla arkisin ja viikonloppuisin lounaan ja kahvin valmistaa osa-aikainen palvelukotiapulainen. Windalassa on käytössä 4 viikon kiertävä ruokalista, jota päivitetään säännöllisesti. Ruokalista on nähtävillä kaikille yleisten tilojen ilmoitustaululla. Yksiköllä on mahdollisuus myös pitää torstaisin toiveruokapäivä jolloin yksikössä voidaan valmistaa jotain erikoisempaa, asiakkaiden toivomaa ruokaa.

Ruokahuollosta vastaa Virpi Mäkelä 044 4072 110, virpi.makela@attendo.fi.
Yksikössä on myös koulutettu ravitsemusvastaava Apsara Parajuli.

Windalan ateria-ajat

- Aamupala klo 7.45-9.00
- Lounas klo 11.00-12.00
- Päiväkahvi klo 13.30
- Päivällinen klo 16.00
- Iltapala klo 19.30-20.00
- Myöhäisiltapala tarjolla klo 21.30-22.00 (asiakkaat saavat myös yöaikaan pientä syötävää aina halutessaan)

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua /nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkärinä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

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 asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillamme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

31.7.2024.

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 suositetaan.

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 31.07.2024

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 on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Hygieniavastaava osallistuu alueen hygieniainfoihin, koulutuksiin ja saa ensisijaisen tiedon hygienia-/infektiohoitajalta. Hygieniavastaava informoi ja ohjeistaa henkilökuntaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan aina tarvittaessa. Asiakkaita ohjataan päivittäin oikeaan käsihygieniaan, henkilökuntaa muistutetaan käsihygieniasta ja aseptisesta omastatunnosta ja omaisille on mahdollistettu käsidesin käyttö yleisissä tiloissa. Hygieniavastaava huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava huolehtii että jokaisella niillä asukkailla joilla tarve on, on aina inkontinenssisuojia saatavilla. Hygieniavastaava tilaa kyseiset suojat. Epidemiatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa hygieniasta vastaava on aina yhteydessä alueen hygieniahoitajaan ja jalkauttaa häneltä saadut ohjeet yksikköön.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Asiakshuoneiden siivous toteutetaan itse. Palvelukotiapulainen siivoaa niiden asiakkaiden huoneet jotka eivät kuntonsa vuoksi pysty sitä itse tekemään. Osa asiakkaista siivoaa itse huoneensa ja osa asiakkaista siivoaa ohjaajien avustuksella.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Palvelukotiapulainen huolehtii säännöllisistä siivouksista yleisissä tiloissa. Yhteisöllisessä asumisessa kannustetaan asiakkaita mahdollisimman paljon siivomaan itse mutta sielläkin palvelukotiapulaisen on siivottava välillä perusteellisemmin.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Windalassa on asiakkaille oma pyykkihuone ja kuivan pyykin huone asianmukaisine koneineen, jossa pestään asukkaiden vaatteet. Pesulassa pestään lakanapyykki sekä pyyhkeet. Yksikkömme palvelukotiapulainen sekä ohjaajat vastaa pyykkihuollon toteutuksesta. Asiakkaat otetaan pyykkihuoltoon mukaan voimavarojen mukaan. Pyykkihuolto on osa asiakkaiden arjen taitojen harjoittelua.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii pääasiassa palvelukotiapulainen. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa ja henkilökunnan on luettava puhtauspalvelukäsikirja jokaisen päivityksen yhteydessä. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtaus-palveluiden sekä pyykkihuollon 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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön hygieniavastaava Sari Niemi 0447800445 sari.niemi@attendo.fi ja alueen hygieniayhdyshenkilö Merja Myllykangas 0405203947 merja.myllykangas@hyvaep.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:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Alajärven, Vimpelin tai Lappajärven sote-keskuksen hammashoitoloissa (tai asukkaan kotikunnan hammashoitolassa) tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Windalan askiakaat voivat käyttää terveyskeskuksen lääkäripalveluja ja terveyskeskuslääkäri tulee tarvittaessa myös yksikköön tarkistamaan asukkaan terveydentilan. Yksikössä lääkäri ei ky säännöllisesti vaan pyydettyä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Psykiatrin kontaktit asiakkaisiin tapahtuu Teams:n välityksellä Windalassa 2 x kk:ssa ja psykiatri on aina tarvittaessa tavoitettavissa lisäksi puhelimitse. Yhteistyötä tehdään myös paljon psykiatrisen poliklinikan kanssa ja asiakkaitamme ohjataan myös välillä käyttämään psykiatrisen poliklinikan palveluja. Psykiatri käy Windalassa kerran vuodessa paikan päällä.

Windala tekee tiivistä yhteistyötä myös kotisairaalan kanssa. Kotisairaalan palvelut mahdollistavat sen että asiakkaan ei tarvitse siirtyä terveyskeskukseen tai sairaalaan. Kotisairaala toimii lääkärin ohjeiden mukaisesti ja ohjeistaa kodin henkilökuntaa. Kotisairaalan on mahdollistanut myös saattohoidon toteuttamisen asiakkaiden kodissa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asukkaan hoito järjestetään arkisin klo 8-20 välisenä aikana ja viikonloppuisin 10-18 välisenä aikana Alajärven sote-keskuksen kiirevastaanotossa ja muina aikoina SeKS:n ensiapupäivystyksessä. Terveysneuvonta ja arvio vastaanotolle hakeutumisen tarpeesta p. 06-230 7700. Tarvittaessa soitetaan ambulanssi numerosta 112. Asiakkaan mukaan tulostetaan aina myös sairaanhoitajan lähete josta hoitoa jatkava taho näkee kaikki tärkeimmät ja oleelliset hoitoon liittyvät asiat.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu ”Kuolemantapaus yksikössä”- työohje, jota säilytetään toimiston pöydällä olevassa muovitaskutelineessä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi vuorokauden ajasta riippumatta. Hälytyskeskus lähettää ambulanssin, joka hälyttää poliisin ja poliisi hankkii vainajan kuljetuksen. Vainajaan ei saa missään tapauksessa koskea ambulanssin käynnin jälkeen, vasta sitten kun poliisi on käynyt. Tarkat kirjaukset asiakastietojärjestelmä Hilikkaan vainajan löytymisestä sekä toiminnan kulusta.

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. vuorokausi-rytmi, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Päivittäisen seurannan lisäksi Windalan arjen hoitotyössä tehdään säännöllisesti seurantatutkimuksia kuten esimerkiksi paino (1xkk:ssa) , lämpö, verenpaine, verensokeri sekä vuosittain, puolivuositain tai kuukausittain otettavat kontrolliverikokeet. Seurantojen säännöllisyys riippuu asiakkaan terveydentilasta ja lääkityksestä. Sairaanhoitajat seuraavat kokeiden tuloksia ja reagoivat niihin. Kaikki verikokeiden tulokset näytetään aina lääkärinkierrolla lääkärille tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Kaikkien seurantatutkimusten tulokset ja tuloksista mahdollisesti johtuvat toimenpiteet kirjataan asianmukaisesti sähköiseen Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja muutoksista informoidaan ohjaajia joko välittömästi tai päivittäisellä raportilla.

Asiakkaan lääkitystä arvioidaan jatkuvasti seuraamalla vointia ja fysiologisia mittauksia. Lääkemuutokset tekee aina lääkäri joko säännöllisellä kierrolla tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse. Asiakkaan voinnin muutoksiin reagoidaan välittömästi ja otetaan tarvittavat verikokeet sekä yhteys lääkäriin jatkotoimenpiteiden saamiseksi.

Pitkäaikaissairaiden olemassa olevaa sosiaalista verkostoa ylläpidetään ottamalla yhteyttä läheisiin ja keskustelemalla avoimesti sekä osallistamalla heitä läheisen hoitoon asiakkaan luvalla. Terveystiedon edistäminen ja seuranta olisi hyvä näkyä jokaisen asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa sairaanhoitaja Laura Rantala

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 lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Ohjaajien toimistossa, lääkehuoneessa (alkuperäinen) ja viranomaiskansiossa (kopio)

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 27.6.2024

Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkäri Leena Uusitalo

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?

Windalassa ei ole rajattua lääkevarastoa

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovituilla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja

tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyötoimijota ovat terveyskeskukset, laboratorio, kotihoito ja kotisairaala, erikoissairaanhoido, poliklinikat, päihdetyöntekijät, sosiaalityöntekijät, edunvalvojat ja taxit. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa pyritään aloittamaan jo varhaisessa vaiheessa, näin varmistetaan katkeamaton kuntoutuspolku.

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 myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Myös uhkatilannekoulutuksia järjestetään tarvittaessa. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden

toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Pekka Leppänen pekka.leppanen@attendo.fi 044 7333 197

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuolteen 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: 23.12.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 23.10.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 13.1.2022

Palotarkastus on toteutunut: 19.9.2024

Henkilöstö

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

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

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

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

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

-Yksikön hoitohenkilömitoitus:0,6tt/asiakas ympärivuorokautinen asuminen, 0,3tt/asiakas yhteisöllinen asuminen ja 0,1tt/asiakas tukiasuminen

-Yksikön esimies Suvi Hämeenniemi on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Yksikön johtaja on käynyt myös johtamisen erikoisammattitutkinnon.

-Yksikössä on esimiehen lisäksi 2 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa ja 1 sosionomi. Avustavaa henkilökuntaa on 2; arkisin siivouksessa ja keittiössä 1 ja viikonloppuisin 1.

-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

-Kodillamme on yhteensä 33 asiakaspaikkaa; 16 ympärivuorokautista, 10 yhteisöllistä ja 7 tukiasumista

Windalan henkilöstö:

- 1 tiiminvetäjä sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 1 sosionomi
- 9 vakituista lähihoitajaa
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija
- keikkalaisina lähihoitajia ja palvelukotiapulaisia Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen:
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7–15.40 (välitön hoitotyö)
- Sosionomi klo 8-15 tai 14-20 (välitön hoitotyö)
- Ohjaajia neljä, klo 7–14.40 (välitön hoitotyö)

- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 7-15 (välitön hoitotyö)
- Palvelukotiapulainen klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja kolme klo 13–20.45 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia kolme klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Palvelukotiapulainen klo 9–13 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja kolme klo 14–20.45 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen ohjaaja klo 14–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle ja korostuu etenkin esihenkilön ollessa vapaalla.

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 vastualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlagsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytinnin yhteydessä. Rekrytinnissa 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, asiastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

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

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

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

Attendon 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 myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Windala toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa ja koostuu kolmesta käytävästä, joiden keskellä on yhteiset oleskelutilat sekä ruokailutila. Yksikössämme on yhteensä 26 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m². Kaikki tilat ovat esteettömiä. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse, mutta useimmissa huoneissa on valmiina vähintään sänky. Tilat ovat viihtyisät ja kodikkaat, kalusteisiin on panostettu, samoin värimaailmaan. Valokuvatapetit tuovat elävyyttä tiloihin.

Windalan päärakennuksessa on 16 asiakashuonetta ympärivuorokautista asumista (2 käytävää) ja 10 asiakashuonetta yhteisöllistä asumista (1 käytävä). Jokaisen käytävän päässä on katettu terassi. Yhteisöllisen asumisen käytävän päässä on oleskelutila jossa on myös pieni keittiö jota asukkaat voivat halutessaan käyttää. Lisäksi yksikön vieressä pihapiirissä on 7 tukiasuntoa. Tukiasuntoja on erikokoisia.

Tukiasuntojen koot ovat:

Asunto1 40 m²
Asunto2 40 m²
Asunto3 24,5 m²
Asunto4 24,5 m²
Asunto5 24,5 m²
Asunto6 24,5 m²
Asunto7 22 m²

Päärakennuksessa on asiakkaille yhteiskäytössä sauna/suihkutila. Asiakkaan omissa huoneissa on myös suihku.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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 otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, istutuksia sekä nuotiopaikka/laavu. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto Tallbacka, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön toimiston seinältä sekä ohjaajien työpuhelimesta

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Windalassa ei ole käytössä kulunvalvontaa.

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

Windalassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä/turvanappi (yhteinen hälytyslaite asiakkailla, josta lähtee kutsu hoitajalle). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti (1xkk) turvallisuusvastaavan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitaja- ja vartijakutsujärjestelmässä hälyttimet toimivat ladattavilla akuilla ja hälyttävät akun kestoajan lähentyessä loppuaan. Hoitajilla on käytössä samalta toimittajalta (Suvanto Care) vartijahälytin josta hälytys lähtee suoraan vartijalle ja aukaisee puheyhteyden.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvallisuusvastaavat Tomi Koivusalo ja Marko Svan 044 7800 445 ja yksikön johtaja Suvi Hämeenniemi 040 7528 204

Laitteen toimittaja Olli Göös, SuvantoCare 044 5266 940

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, puntarit jne. Asiakkaan omaohjaaja ja/tai apuvälinevastaava huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön johtaja voi myös hankkia yksikköön omia apuvälineitä sopimustoimittajalta (Respecta).

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibroitavuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Sähkösängyt, henkilönostin sekä istuinpuntaru käydään huoltamassa säännöllisesti ja automaattisesti AlluMedicalin kautta.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki 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

Nora Lindeman, Lakaniementie 85, 62800 Vimpeli, 044 7800 445 nora.lindeman@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon 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 Hilkka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Kirjaamiskoulutukset toimivat hyvänä tukena oikeanlaiselle kirjaamiselle.

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 Hilkkaan 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. Asiakasta pyritään pitämään mahdollisimman paljon osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme arjessa. Henkilöstömme on käynyt kirjaamiskoulutuksen ja pyrimme keskittymään laadultaan ja sisällöltään oikeanlaiseen kirjaamiseen.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa.

Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☐ Kyllä

☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme nousevat 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	Asiakkaiden kokemus siitä että he näkisivät	Saada läheiset vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn	Vuorovaikutus työyhteisön sisällä, toisten kunnioittaminen, työpaikan pelisääntöjen noudattaminen
TOIMENPITEET	Viriketoiminta asiakaslähtoisempää. Asiakkaat suunnittelee viikko-ohjelman yhteisökokouksessa, keskustelut asiakkaan kanssa, käytetään unelmakarttaa, kartoitetaan edistymistä ja nostetaan saavutuksia.	Läheiskirje enne kyselyä, kyselyyn vastaaminen vieraillessa, muistutusta läheistenpäivällä. Läheiskoordinaattorin valinta kehittämispäivällä toukokuussa.	Keskustelua kuukausikokouksissa ja kehittämispäivillä, kehityskeskustelut, avoimuuden lisääminen arjessa. Ei hyväksytty yksittäisten työntekijöiden huonoa käytöstä vaan toimitaan 100%:n vastuun mukaan. Tyhy-toiminta. One to one keskustelut esimiehen kanssa.
AIKATAULU	Viikottain (yhteisökokoukset, keskustelut omaohjaajan kanssa)	Valittu läheiskoordinaattori. Läheiskirje 2 x vuodessa. Läheistenpäivät 2 x vuodessa.	.Koko ajan, keskustelua työyhteisön tilanteesta toukokuussa 2025 -> onko mennyt eteenpäin. One to one keskustelut aloitetaan huhtikuussa 2025.
VASTUUTUS	Ohjaajat	Ohjaajat ja yksikön johtaja	Ohjaajat, yksikön johtaja

VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Vuoden 2024 kehittämissuunnitelmassa oli tavoitteena viriketoiminnan lisääminen asiakaslähtoisemmäksi ja tässä onnistuttiin; asiakkaat suunnittelevat viikon viriketoiminnan joka viikko yhteisökokouksissa.	Läheisiin ollaan oltu yhteydessä, läheistenpäiviä pidetty ja niissä käynyt läheisiä. Arjessa läheisten vierailut olleet vähäisiä. Läheiskoordinaattoria ei valittu	

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotitasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus-** sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoituksen tekemisen jälkeen valitaan yhdestä kolmeen vakavinta riskikartoituksessa esille nousutta 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	Asiakkaan tuloprosessi: asiakkaaste ei tule tarpeeksi tietoja lähettävästä yksiköstä, asiakas ollut sairaalassa ja mukana ei tule tietoja mitä on tehty ja onko lääkitystä muutettu	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit: uhka- ja väkivaltatilanne. Henkisen ja fyysisen väkivallan uhka, asiakasturvallisuuden vaarantuminen, asiakkaan psyykkisen terveydentilaan ei ole reagoitu tarpeeksi nopeasti tai tilanne on ollut täysin ennakoimaton, asukkaan päihteiden käyttö ja niistä johtuva väkivallan uhka.	Palvelun sisältöön liittyvät riskit; omaisuusvahingot. Omaisuusluetteloiden puuttuminen. Asiakkaan poistuessa muualle, hankala todentaa onko arvoesineitä ollut tullessa tai hankala todentaa mikä esim. kaluste non asiakkaan ja mikä on yksikön oma.
T	2	1	2
S	1	2	1
R	2	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Pyydetään esitietoja heti alkuvaiheessa. Jos asiakkaan mukana ei tule tietoja, soitetaan ja	Asiakkaan lääkityksen ja voinnin tarkistus, psykiatrin arvio asiakkaan voinnista,	Omaisuusluettelot tehtävä jokaiselle uudelle asiakkaalle. Omaisuusluetteloihin

	pyydetään tiedot. Lääkityksen ajantasaisuus tarkistetaan aina lähettävästä yksiköstä. Haastatellaan myös asiakasta.	henkilökunnan arvio asiakkaan voinnista, M-talon konsultointi. Ei jätetä yötä tai viikonloppua vasten huonokuntoista tai arvaamattoman oloista asiakasta vaan laitetaan hänet eteenpäin.	merkataan arvotavarat. Omaisuusluettelo löytyy asiakastietojärjestelmästä.
Aikataulu	Heti kun tieto uudesta asiakkaasta tulee.	Koko ajan pidetään yllä asiakasturvallisuutta ylläpitävää valvontatoimintaa ja seurataan asiakkaan kuntoa ja reagoidaan siihen.	Aina uuden asiakkaan saapuessa yksikköön.
Vastuuhenkilö	Sairaanhoitaja tai vuorossa olevat ohjaajat.	Ohjaat, yksikön johtaja	Ohjaajat
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Kiipeäminen ja liikkuminen tasolta toiselle; lääkehuoneen kaapistot todella korkealla. Joudutaan säilyttämään asioita ylimmillä hyllyillä, joudutaan kiipeämään tavaran saamiseksi, vaarana kaatuminen tai tippuminen. Tavarat kuitenkin sellaisia jota ei päivittäin tai viikottainkaan välttämättä tarvita. Kaapistot epäkäytännölliset nyt kun lääkkeensäilytys hieman muuttunut	TYÖN KESKEYTYKSET: usein lääkkeenjako tai kirjalliset työt keskeytyvät kun asiakkaalla on asiaa /asiakas pyytää apuun, melu ja häly	Työhön liittyvä väkivallan uhka: mielenterveys ja päihdetyöhön kulluu olennaisena osana väkivallan uhka. Asiakkaiden päihteiden käyttö ja/tai psyykkisen voinnin huonontuminen saattaa aiheuttaa uhka- ja väkivaltatilanteita
T	2	2	2
S	1	2	1

R	2	2	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Tavaroiden sijoittaminen muualle, mahdollisesti lääkehuoneen kaapistojen uusiminen.	Oikean ajankohdan valinta kirjallisille töille, ei kaikki yhtä aikaa tekemässä kirjallisia töitä -> ohjaaja tai kaksi ”kentällä viettämässä aikaa asiakkaiden kanssa ja vastaamassa heidän tarpeisiin, toimistossa ei vietetä aikaa turhaan eikä kaikki yhtäaikaan. Oman työajan suunnittelu. Hankittu kaikille työntekijöille oma kalenteri työn suunnitteluun.	Onnistumis, kiitos ja kehutaulu on otettu käyttöön. Lisäksi otetaan käyttöön myös mokataulu. Avointa ja ASIAALLISTA keskustelua ja kommunikointia työkavereiden kanssa. Muistetaan 100%:n vastuu; kun tulet tietoiseksi, tulet vastuulliseksi; epäasiallisiin kommentointeihin tulee puuttua joko itse tai ilmoittamalla esimiehelle.
Aikataulu	Budjetoidaan mahdollisesti vuodelle 2026, budjetin teko syksyllä 2025	Jokaisessa vuorossa	Aina
Vastuuhenkilö	Yksikön johtaja, alepäälikkö, kiinteistö-osasto	Vuorossa olevat ohjaajat	Ohjaajat, yksikön johtaja
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Vuonna 2024: Omaisuusvahingot. Omaisuusluetteloita ei ole kirjattu mutta tästä huonosti muistutettukin. Muistutetaan jatkossa viikkopalavereissa ja kuukausikokouksissa.	Vuonna 2024: Keskusteltu kehittämissuunnitelmaa ajankäytöstä työvuorossa joka korostuu etenkin nyt kun on vähemmän asiakkaita talossa.	Vuosi 2024: Vuorovaikutus lähti menemään hyvälle mallille ja asioita otettiin esiin työyhteisössä. Sitten alkoi taas vuorovaikutus laskemaan. Tätä kannattaa kehittää vielä jatkossakin ja lisättykin kehittämissuunnitelmaan tyytyväisyyskyselyjen pohjalta.

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	63
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Ei tuloksia
Sisäinen auditointi		30.5.2023	
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %		8 kpl poikkeamia, ei vakavia poikkeamia	
Lääkepoikkeamat, kpl		1 lääkepoikkeama, tarkkuutta lääkkeiden antoon, rauhallisuutta lääkkeiden anto hetkeen.	Rauhallisuutta ja tarkkuutta lääkkeiden antoon.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	72,8. Toteuttamissuunnitelmia tehty/päivitetty mutta osalla jäänyt mittarit osia täyttämättä ja järjestelmä katsoo sitten että toteuttamissuunnitelma ei ole valmis. Tästä informoitu ohjaajia.	65,5

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS 18

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	Ei riittävästi vastauksia tuloksiin
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		3 lääkepoikkeamaa	3 lääkepoikkeamaa. Rauhallisuutta ja tarkkuutta lääkkeiden antoon, katsotaan lääkkeidenotto loppuun saakka.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	66,5. Osalla jäänyt mittarit- osio toteuttamissuunnitelmasta täyttämättä ja järjestelmä katsoo sitten että toteuttamissuunnitelma ei ole valmis. Tästä informoitu ohjaajia jälleen.	77,4 prosenttia. Tarkastettu ja edelleen osalla mittarit osio täyttämättä. Muistutetaan tästä vielä

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Vimpelissä 13.1.2025

Allekirjoitus

Suvi Hämeenniemi